这样讲话你得好好说！

超完美“拒绝”攻略

[illegible]

[illegible]

COAY Books

目录
Content

- 第1节：前言
- 第2节：第一章学会说“不”，就是学会工作(1)
- 第3节：第一章学会说“不”，就是学会工作(2)
- 第4节：第一章学会说“不”，就是学会工作(3)
- 第5节：第一章学会说“不”，就是学会工作(4)
- 第6节：第一章学会说“不”，就是学会工作(5)
- 第7节：第一章学会说“不”，就是学会工作(6)
- 第8节：第一章学会说“不”，就是学会工作(7)
- 第9节：第二章说“不”，其实并不难！(1)
- 第10节：第二章说“不”，其实并不难！(2)
- 第11节：第二章说“不”，其实并不难！(3)
- 第12节：第二章说“不”，其实并不难！(4)
- 第13节：第二章说“不”，其实并不难！(5)
- 第14节：第二章说“不”，其实并不难！(6)
- 第15节：第二章说“不”，其实并不难！(7)
- 第16节：第三章说“不”的窍门(1)
- 第17节：第三章说“不”的窍门(2)
- 第18节：第三章说“不”的窍门(3)
- 第19节：第三章说“不”的窍门(4)
- 第20节：第三章说“不”的窍门(5)
- 第21节：第三章说“不”的窍门(6)
- 第22节：第三章说“不”的窍门(7)
- 第23节：第三章说“不”的窍门(8)
- 第24节：第三章说“不”的窍门(9)
- 第25节：第三章说“不”的窍门(10)
- 第26节：第三章说“不”的窍门(11)
- 第27节：第三章说“不”的窍门(12)
- 第28节：第四章上下级间的拒绝艺术(1)
- 第29节：第四章上下级间的拒绝艺术(2)

第1节：前言

前言

“不”字写起来很简单，寥寥四画而已，可是一旦要说出口，却令人十分难以启齿。因为当我们说“不”的时候，也就意味着拒绝——拒绝上司的命令、拒绝客户的要求、拒绝别人的请托……这绝对是一个令人感到棘手的问题。

家住A市的张先生准备利用周末开车去B市办事，因为途中要经过C市，所以他老婆的“闺中密友”请他帮忙将一份A市当地特产——烤鸭带到C市的亲戚家中。不过，这件事却让张先生很为难：虽然要途经C市，可是原定计划是从C市外围经过，况且他对C市的市区道路并不熟悉，因此他并不赞成接受这个请托。不过张太太却认为，既然大家都是多年的挚友，以前对方也没亏待过自己，这样一件小事都要拒绝的话，实在是说不过去，于是没想太多便一口答应下来。

既然老婆大人都已经答应人家了，张先生纵然觉得不妥，也只好照办。到了C市，虽然他很快就跟老婆的“闺中密友”的亲戚联系上了，可是由于实在不熟悉当地道路，在市中心绕了大半天才终于把特产交给对方。遗憾的是，由于在车里闷得太久，烤鸭已经变质，弄得对方心里很不愉快。更惨的是，因为在路上耽搁太久，到达B市的时候，和张先生约好的人因为有事也已去外地出差。不得已，张先生只好在B市多待了几天才将事情办妥。

本是好心帮忙，结果却事与愿违，这显然是两边不讨好。但是这次张太太在接受“闺中密友”的请求时，就已经注定了这样的结果。因为这个忙，实在不适合去帮。张先生这种“好心没好报”的遭遇，在生活、工作中很常见。要避免类似的情况发生，方法其实很简单，就是告诉对方一个字——“不”。

所以，正确地对别人说“不”，是件难度颇高的技巧。因为寻找时机并巧妙灵活地拒绝对方，不仅可以维护辛苦建立起来的人际关系，

将其负面影响降到最低，更能保证自己有足够的时间、精力去完成自己的计划。

那么，如何才能学会说“不”的技巧，让自己顺理成章地说出拒绝辞令呢?

翻开本书，你就知道了！

第2节：第一章学会说“不”，就是学会工作(1)

第一章学会说“不”，就是学会工作

如果有人说：在生活和工作中，拒绝的“效能”其实远远大于接受，你相信吗？本章要告诉你的，就是这个道理。别人的请托、人情的压力，甚至同事的倾诉，都可能成为影响你工作的罪魁祸首。而你要做的，就是对这些不能帮助你生活、工作得更好的事情说不！如果你能做到，你会发现，整个世界将变得更清静、安宁。

第一章学会说“不”，就是学会工作

懂得拒绝，才是懂得工作

“逆来顺受，才能飞黄腾达。”这似乎已经成为当代职场的“最高指导原则”。

无论是面对上司的命令、顾客的要求、同事的请托以及工作中的任何突发状况，我们似乎都只能默默承受。因为如果表示反抗或拒绝，就可能面临一连串的麻烦：上司的不满、顾客的投诉、同事的怀恨在心……天啊！如果仅仅只是因为一个“不”字，就要让自己面对如此难堪的局面，似乎不太划算。

于是，为了维护自己的人脉，为了提升自己在同事间的口碑，为了让自己在工作上少一些阻碍……许多人在面对各式各样的请托和要求时，选择了接受。

只是，这样做正确吗？不妨看看以下案例再做判断。

亚文和辉志大学毕业后同时进入M通信公司实习，这家公司可以说是全球无线通信行业的霸主，几乎在世界各地都有它的制造厂。能够进入M公司，是莘莘学子的梦想，因此亚文和辉志两人都十分重视这次的实习机会，因为按照惯例，这家公司会从每一批实习的人员之中选择最优秀的一位留下来。

在进入M公司之前，辉志便积极地准备。他觉得想要留在M公司，上司的推荐和同事的口碑应该十分重要，只要能够“笼络人心”，

那么优胜者就非自己莫属。因此，在进入M公司之后，他凡事都显得特别积极，诸如帮同事跑腿、帮经理助理打印……忙得不亦乐乎。大家见这小伙子那么热心，便也逐渐不客气了：甲让他帮自己带早餐、乙请他帮忙接孩子……哪怕这些是与工作毫不相干的事情，辉志全都接受，毫无怨言。

而亚文却截然相反，有人请他帮忙的时候，他似乎总以自己的事情还没做完为借口推托，渐渐地，请他帮忙的人越来越少。因此，大家对辉志的评价越来越高。

三个月的实习时间很快结束了，转眼就到了宣布最终结果的时候。看着被叫进经理办公室的亚文，辉志暗自欣喜："谁教你不注意人际关系，只顾着埋头做事。能留下来的人一定是我。"

半个小时后，亚文从经理办公室走出来，带着平静的表情开始收拾自己桌上的东西。辉志正准备上前安慰他一下，却猛然发现情况似乎有些不对劲。原来，亚文在收拾完自己的东西之后，并没有离开，而是把这些东西放在另一张配有电脑的办公桌上，而那张桌子，正是为留下来的那个人所准备的。

就在辉志愣神的时候，有人拍了拍他的肩膀，示意他到经理办公室去一趟。怀着惴惴不安的心情，他来到经理面前。

"辉志，这三个月来，你的表现大家都看在眼里。你很热心，同人对你的口碑很好。说实话，站在朋友的立场，我很想留你下来。可是，站在公司的角度考虑，我们需要的是能在工作上做出成绩的人。在这段时间里，我很遗憾地看到你的主要精力并没有放在本职工作上。所以，我只能祝福你在新的公司一切顺利……"

学习"接受"，对职场人士来说固然重要，但这并不代表我们在任何时候都不能拒绝。其实，根据实际情况，适当地对周遭的人说"不"，将更有助于自己顺利地完成本职工作，正如亚文那样，善于分辨什么是自己应该做的，拒绝那些对自己不利的干扰，这才是真正懂得工作的人所应具备的正确态度！

或许有些人还没发现，他们“来者不拒”的心理，已经开始让自己的工作变得压力重重。不信的话，不妨看看下面几点叙述，根据真实情况，对自己进行一次总“体检”：

1?上司经常让你去做一些职责范围之外的事情。

2?尽管你对于工作已经拟定了妥善的计划，可是却总被突如其来的事情打乱。

3?你不想拒绝别人，因为你不愿意看到别人因此不快。

4?面对客户提出的各种要求，你总是尽全力去满足他。

5?突然发现周围的异性喜欢纠缠你，尽管你对此反感不已，却无能为力。

6?遭到上司莫名其妙的批评，你会告诉自己不要去顶撞。

7?你发现周遭的人似乎都很轻松，可是自己却忙碌不已。

8?同事、朋友经常把他们的悲伤和不快向你倾诉，却丝毫不理会你是否愿意听。

9?虽然你很想拒绝一些不愿意做的事情，却很容易被他人说服。

10?你曾经尝试过拒绝，却因为技巧和时机运用不当而使事情变得更糟。

上面十点叙述，有几点经常发生在你身上？显然这些情况都是因为我们不懂得拒绝而产生的，让我们的工作变得日□困难。如果你觉得自己目前正处于这种困境中，那么这是你开始学会说“不”的时候了！

郁闷不是拿来分享的

琳达是个温柔、善解人意的女孩。虽然长得不算漂亮，但她浑身散发着一种亲切感，因此无论走到哪里，她都有一群很要好的朋友。琳达的这种性格，决定了她在朋友之间属于“绝对称职”的倾听者，许多人都喜欢把自己的快乐、忧伤向她倾诉。

能成为别人倾诉的对象，本来是件好事，琳达也十分看重朋友、同事们的信任，因此无论是谁、在什么时候找自己聊天，她都尽可能

放下手中的事情去帮助朋友、同事解决问题，俨然成了朋友眼中的“心理咨询专家”。

但是时间一长，琳达却发现自己已经陷入一种恶性循环。

最初，朋友之间的聊天、沟通仅限于午餐时间，或下班后一起逛街购物的时间。不过，随着交往的加深，大家聊天的时间就变得不固定了，有时即使是上班时间，一群人也要通过MSN之类的聊天工具在网络上大聊特聊一番。当然，每次有这种讨论，绝对少不了琳达的份。即使她手头工作很忙，别人也要把她扯进来。

第3节：第一章学会说“不”，就是学会工作(2)

女人之间的聊天，往往会围绕一个话题讨论N个小时以上，琳达发现，一旦自己陷入其中，这半天的时间就荒废了。很多次她都想找个借口躲开，于是她在自己的办公桌上堆满了厚厚的文件夹，然后尽可能将自己埋首其中。但是那些八卦同事却似乎眼力不好，总看不到琳达桌上的这些暗示，继续毫无顾忌地拖琳达下水。而每当遇到这种状况，她也不好意思说出自己不愿意，只好一边耐着性子跟别人聊天，一边盘算着如此繁重的工作又得让自己加班加到什么时候。

如果说聊天的内容正常一些，琳达可能还可以忍受。只不过，在她比较亲密的这几个朋友当中，小云每天就只知道数落自己的男友，甚至总怀疑他另有女人；佩琪则每天抱怨公司待遇不好、上司偏心；慧欣更惨，今天哭哭啼啼地说自己被男友抛弃，明天悲悲戚戚地说自己又失恋了，需要找人安慰……每次聊天结束之后，她们的痛苦和郁闷是得到倾诉发泄了，可是却弄得琳达一肚子不快——自己的工作都没做完，还要一边听她们发牢骚，一边安慰她们。这个“知心大姐姐”可真不容易当啊！

但是，更令琳达意想不到的是，随着时间流转，她发现自己似乎也在悄悄地改变——每天一上班，看到堆积如山的工作，就会不自觉地想起佩琪的抱怨。于是，自己的工作动力便一下子消失殆尽。看到上司，本来想过去打个招呼、聊聊天，耳边却突然响起同事曾经说过的上司的一些坏话，和上司聊天沟通的欲望瞬间消逝。听小云和慧欣抱怨自己的男友，琳达也会不自觉地胡思乱想：老公会不会也在外面拈花惹草？于是回到家中，常常对老公旁敲侧击或正面逼供，还不时翻箱倒柜、跟踪窥探，希望找到他在外面胡搞乱来的蛛丝马迹，弄得夫妻之间嫌隙日深。琳达不仅在工作上耽误不少，积极性逐渐消退，还导致夫妻感情生活出现危机，生活陷入一团混乱……

这都是谁闯的祸？主要问题当然还是出在琳达身上。

有人愿意和她分享心情，这表示别人对她的信任，理当好好珍惜；可是珍惜并不代表随传随到，琳达的问题就出在这里——自己白天的主要任务是工作，若聊天时间太长，必然会使工作效率降低。此时大可向对方说上一句："不好意思，我正在忙，老板要我在九点之前把方案交上去，等会儿有空再跟你聊……"用适当的拒绝为自己争取工作时间，这才是正确做法。

更重要的是，琳达毕竟不是专业的心理咨询师。她没察觉在面对别人诸多消极、负面的情绪时，自己不仅无法帮助他们排解，反而会让这些情绪成为影响自己的消极暗示。当别人每天都在向倾听者诉苦时，这种消极暗示也在不断重复，逐渐让倾听者的心理也变得忧郁、悲观起来——每天都被郁闷的情绪所包围，难怪琳达会日渐消沉。

从心理学的角度来说，她已经被这种悲观情绪给催眠了！于是，在面对自己的生活时，潜意识里这些由别人转嫁给琳达的消极暗示开始起作用，让她觉得工作乏味、上司变态、老公花心——琳达就像是一个没有盖子的垃圾桶，别人把他们的苦闷全部倾倒给她，她当然郁闷了！

类似的情况，常常发生在我们周遭。当你的同事、朋友要找你聊天时，如果占用了你的工作时间，如果他们说的都是一些消极的话，你就得小心了！这样的谈话不仅白白浪费了你的时间，更可能让你受到消极思想的"催眠"，不知不觉地变得忧郁、懈怠起来。因此，面对别人这种毫无用处、没有意义的聊天时，不妨直截了当地告诉他们："我正在忙，现在没空聊天！"毕竟别人的郁闷，不应该由我们来承担。

学会拒绝消极的信号郁闷的情绪就像传染病，如果在你面前反复出现，就会形成消极暗示，影响你的心情。所以学会对既浪费时间又没有益处的谈话说"不"，直接决定了你事业成功的几率。拒绝这种消极谈话，其实有很多方法，例如：以工作忙碌为由，拒绝消极谈话。

第4节：第一章学会说“不”，就是学会工作(3)

远离那些每天抱怨工作和生活的人；多跟有积极态度的人接触。

聊天时如果有消极信号出现，不妨左耳进，右耳出，别放在心上。

在工作、生活中，不断给自己积极的暗示，例如告诉自己：“我很棒！我的工作很有意思！我的上司对我很好！我的先生（老婆）很关心我……”不断进行积极暗示，就会让消极思想烟消云散。

每天花一些时间思考自己在最近二十四小时当中的收获，找出积极的因素来提升自己的动力。

对压力说“不”！

有压力是件好事，因为它可以让你随时都有工作动力，随时都能提醒自己：必须不断努力前进。有人对压力的重要性作了这样的比喻——就像两辆车在光滑的地面前进，满载的车因为与地面摩擦力较大，反而比空载的车跑得快。

不过正所谓物极必反，压力适度就好，若是过大，便会让人喘不过气来。此时别说进步了，就连挪动都会变得异常艰难。很多人因为工作压力过大，被迫加入“拼命一族”，为此赔上了与家人、朋友互动沟通的时间。更有人因为巨大的工作压力而严重损害了自己的身心健康。对于这种压力，我们当然要毫不犹豫地加以拒绝。

要对超出负荷的工作压力说“不”，首先要找到压力的来源。

“工作压力的来源，当然是繁重的工作！”或许你会这么觉得。事实果真如此吗？看过下面的案例，我想你的观点会有所改变。

苏劲和李维在同一家建筑公司工作，苏劲去年夏天毕业，属于职场新人。李维之前做过多年销售业务，转到设计行业不过三年，称不上“老鸟”。虽然就建筑设计来说，两人起步时间相差无几，可是工作状态却截然相反。

做过建筑设计的人都知道，做这行大部分时间都很繁忙，经常数个项目同时压在身上，而且时间都不宽裕，因此通宵加班是家常便饭。平均每周五十个小时的工时让苏劲觉得压力很大。或许是休息得不够，他每天的精神状态都不太好，在工作过程中也经常出错，做出来的3D模型常常无法与同事的作品契合，以至于麻烦连连。上司批评苏劲的时候，他反倒振振有词——是人都会犯错，何况工作压力如此之大！

同样是新入行的设计师，李维的工作状态却完全不同。他不仅和苏劲一样需要完成项目的模型制作，还要进行材质、灯光比较和贴图等工作；除此之外，他还身兼后期效果图和3D动画的任务，工作量和难度比苏劲的高得多。当项目进度吃紧时，李维的工作时间甚至可以达到每周八十个小时，几乎与证券行业的经理人相当。尽管工作繁重程度远远高于苏劲，可是李维每天却仍然神采奕奕，工作起来也很少出现大差错，感觉压力比苏劲少许多。

莫非李维就是传说中的超人？否则，同样性质的工作，为什么他连续做十个小时都没关系，而苏劲做五六个小时就濒临崩溃？

很显然地，如果将苏劲的工作时间缩短为每周三十个小时，他照样不见得能把工作做到像李维那般出色。所以压力的来源绝不仅仅只是“工作繁重”这么简单；或者说，工作内容繁重与否，并不是决定压力大小的唯一因素。

其实相对于工作的繁重，“失控”状态的产生，才是导致压力的关键因素。所谓“失控”，简单地说就是让工作成为“计划外”的事情。例如：当你计划今天的工作要用九个小时来完成，而你设定好的任务，用了八个半小时便完成了，尽管时间很长，可是心理却完全能够承受。因为工作的强度和时间在你预期之内，它是“可控”的。反之，若你预计某项工作需要花五个小时完成，而实际却用了六个小时才搞定，这便“失控”了。虽然相比较之下工作强度远远小于八个半小时的

工作，可是由于失控情况的产生，因此对于工作者来说，心理上的压力远大于前者。

造成“失控”情况产生的原因主要有两类：

1?对工作计划不足，没有应付意外事件的预期准备。例如：拟定工作计划时，原本以为当天能完成的事情，结果却因为设备故障，不得不延期。这样就会让后面的工作安排完全乱掉，于是心理压力陡然增大。要避免这种情况，就必须把计划时间尽量提前，为意外事件留出较充足的解决时间。

第5节：第一章学会说“不”，就是学会工作(4)

2?对于外界的干扰没有必要的“防备措施”。工作时，难免会受到外界各种干扰，例如：同事的临时请托、上司的突然召唤、朋友的意外来访等，或许每件事都只占用你几分钟的时间，可是想要在处理完这些意外情况之后恢复到最初专心致志的工作状态中，至少要花上三十分钟到一个小时。一天多来几次意外干扰，你的工作时间就被耗光了。因此，先了解你周围可能出现的干扰，事先做好“防备措施”，是拒绝工作压力的最佳手段。至于具体的防备措施，后面我们自有分析。

压力来自何方?

除了可控性之外，还有诸多原因可能造成巨大的工作压力来源。例如：职业生涯不明确；与上司缺乏沟通，得不到赏识；工作单调枯燥，热情不足等。不妨来做个小测试，看看你的压力到底来自何方，只要找到自己的压力根源，你就会发现，对它们说“不”其实很容易！

你刚刚买了一栋房子，装修完毕后，突然觉得书房的墙上太空了，需要挂一幅画才显得和谐。你来到画廊，发现里面有六种画可供选择，凭直觉的话，你会选哪一幅?

A?人物行为

B?自然风景

C?抽象艺术

D?国画山水

E?人体艺术

F?静止物体

【结果分析】

A?人物行为：你的压力主要来自于内心的孤独。如果能够找到几位知心朋友，这种压力便会减少或消失。

B?自然风景：你的压力主要来自于人际关系。复杂的社交环境让你潜意识里渴求简单纯净的自然环境。想要克服这种压力，须从自身入手，克服与别人交往的恐惧才是唯一途径。

C?抽象艺术：你的压力主要来自于对各种规矩的反抗。你不愿被道德规范或职场定律所束缚，但这不可能实现。认清现实，让自己在合理的范围内找寻自由，这才是对压力说不的好方法。

D?国画山水：你向往较为原始的生存环境。现代社会的效率观、金钱观让你感到恐惧。不过脱离现实，隐居山林毕竟只是美好幻想，不如选择适当的时机去郊外走走，或到乡间住上几天，都可以让这种压力减弱一些。

E?人体艺术：枯燥乏味的工作和生活导致压力的产生。希望新鲜、刺激是你的潜意识，换份工作或许是短期内最好的解决方法，可是时间久了，你依然会对新工作产生厌倦。所以，学会调剂自己，不断尝试着去发掘工作中的乐趣，是消减压力的不二良方。

F?静止物体：你的压力来源就是忙碌的工作。解决的方法其实不用我说你也知道，刻意地减少一些工作，多留出一些时间给自己和家人。学会放松，永远是克服这类压力的绝佳武器。

没有金刚钻，别揽瓷器活

葛雷为人很热心，有谁需要帮忙，他总是二话不说就伸出援手。毕业之后，他也将这种习性带到办公室，不论谁找他帮忙，他总是胸脯一拍，应承下来。

每到年底，财务部门都会为了报税而忙碌不已。可是就在这个紧要关头，财务部门的一个员工却突然生病住院，原本就不充足的人手一下子变得更吃紧了。眼看申报在即，许多账目却都还没核算完毕，财务部经理急得如热锅上的蚂蚁。

正在这时，不知谁说了一句：“葛雷好像学过会计，要不要叫他来帮忙？分给他一些简单的计算工作，应该没问题。”经理一听，赶紧将葛雷借调过来。

听到要帮忙理账，葛雷毫不犹豫就答应了。放下手头的工作，投身到令人眼花缭乱的数字汪洋当中。葛雷大学时的确学过财务管理，可是毕业好几年，从来不曾派上用场，计算技巧生疏了不少，葛雷的性情也比过去浮躁了不少。看着堆积如山的账册，为了加快效率，他凭着自己模糊的记忆，开始用在大学学到的“快捷算法”来算账。

不准确的“快捷算法”运算出正确结果的可能性微乎其微。虽然葛雷一天就把财务部经理交给他的账目核算清楚了，可是最终结果与实际情况相差甚大。所幸最终财务总监审核的时候，发现数目不对劲，经过细细核对，才察觉葛雷做的账目，计算方法完全不对。最后财务部全体人员彻夜加班，重新整理，才修正了错误，避免了数十万元的损失。虽然结果还算是好的，可是财务部全体人员也为此耗费了双倍的精力。

第6节：第一章学会说“不”，就是学会工作(5)

造成这样的结果，病急乱投医，随意请人帮忙的财务部经理虽有责任，但更多的还是葛雷本身的问题。

俗话说：“没有金刚钻，别揽瓷器活。”乐于助人是好事，可是想帮助别人，前提必须是自己有帮助别人的本事。如果没有帮忙的本事还要硬充好汉，就像某人自己穷得家徒四壁，却还要去帮别人偿还房贷一样可笑。

或许有人会辩解：反正是帮忙，帮得上就帮，帮不上就算了，先答应下来应该无伤大雅吧？至少还能让对方求得一时心安，何乐而不为？有些小事帮不上忙的确没有关系，可是若越帮越忙，那就不好了。正如葛雷这个例子，自己帮不了忙，却不懂拒绝，结果不仅导致财务部人员的精力白白耗费，公司也差点遭受损失。帮忙不成反捅娄子，这样的结果只会让双方都感到非常郁闷。

其实，不能正确看待自己的实力，不善于对别人的请求说不，所造成的不良影响还不止这些。一般情况下，不经大脑随意答应别人的帮忙请托，还可能出现如下几点不利的影响：

1?因为你的承诺，让别人放弃了寻求第二条解决途径。一旦你这里完成不了，会让整个工作陷入失控状态。

2?做不好别人托付的事，会让对方心生怨怼。

3?浪费了大量精力在他人身上，导致自己本职工作质量降低。

4?失信于人，以至于毁掉自己在公司里的社交评价。……

不会对别人的请求说不，你的工作就会面临诸多棘手的麻烦。因此在接到别人突如其来的帮忙请求时，你应当思考这几个问题：

1?自己手头的工作是否已经完成?

2?帮忙的内容是否在自己能力范围之内?

3?帮忙的时间是否会占用预期的空闲时间?

4?如果自己因为特殊情况无法完成，对方是否有第二种选择?

5?帮忙完之后，会不会因为后续维护等问题耗费自己大量时间和精力？

你必须考虑清楚这些问题，才能选择自己的答案。如果经过思考之后，发现这些问题的答案都不利于你去帮这个忙，那就别犹豫了，直接告诉对方：“对不起，我现在没空，你的忙，我恐怕帮不上！”

如果你觉得彼此关系很好，这些拒绝的话很难启齿，那么不妨告诉他：你现在正在忙，等回头有空了再帮他处理。也许到时候他自己就已经把事情搞定了。

拒绝完美，享受缺陷

“我们要力求完美！”

工作中，常常能听到上司以这样的口吻告诫属下。完美，听起来似乎是一幅很诱人的美妙景象，不过现实却告诉我们，太过美好的东西，往往只是海市蜃楼。完美，只存在于想象之中，倘若你一直希望将它带入现实，那么你就完蛋了！

德国文豪席勒在他的书中写了这样一个小寓言：

有一个圆圈，它天生就缺少了一段弧。为了寻找到属于自己的那段弧线，让自己变得完美，它开始了漫长的旅程。

由于自身的缺陷，这个圆圈只能在路上慢慢地、跳跃式地滚动。不过，它并没有因此而感到悲哀，反而觉得找寻圆弧的路程充满了快乐与期待。因为在缓慢的寻找过程中，它可以看到路边青翠雄伟的高山、清澈冰凉的流水，可以听到婉转动听的虫鸣和鸟叫，可以享受所有大自然的美妙。

一路上，圆圈也看到了许多躺在路边的圆弧，不过，它们都不是自己要找的那段弧。因为拼接出来之后的圆圈并不完美。尽管遇到一次次的失败，可是圆弧并不因此感到沮丧，它依旧一边欣赏着青山绿水、享受着鸟叫虫鸣，一边继续寻找着属于自己的完美。

终于在某一天，圆圈找到了属于自己的那段弧，当它俩合在一起时，完美无瑕的圆出现了。无论是弧度、大小，都配合得如此天衣无

缝，无可挑剔。圆圈兴奋极了，在路上快乐地飞奔起来。它越奔越快、越奔越快……直到周围一切景物都变得模糊起来。

很久很久之后，圆圈终于感到累了，它想停下来休息，却发现自己已经完全无法控制速度，因为它实在太圆了，滚动起来几乎毫无阻力。而且它的速度不仅无法慢下来，而且遇到下坡的时候，更是越滚越快，以至于路边的景色看起来一片迷茫。它想叫鸟兽虫鱼来帮帮自己，可是自己一转眼便超越它们而去。于是这个最完美无瑕的圆，从此便孤孤单单地在世界上不停地滚动着，一刻也停不下来……

第7节：第一章学会说“不”，就是学会工作(6)

完美，其实是麻痹人心的毒药。如果你企图追求所谓的完美，就会越发上瘾，越发不可自拔。追求完美主义的人，容不得工作中有一丝瑕疵。他们注重细节，要求一切尽善尽美。因此，无论是打印机的突然失灵还是秘书报告送交得迟了一些，都会让他们感到不满，而这种不满会被逐渐放大成强烈的缺憾感，从而导致其一整天的工作都感到郁闷不已。

如果说这些都是小问题，对工作不至于产生过分影响的话，那么完美主义者在人际关系上的遭遇，则可能成为影响工作的致命伤。

小贝就是这样一个完美主义者。她工作能力很强，为人也很诚恳，可是在公司始终不受欢迎。究其原因，正是她的完美主义害了她。小贝处处要求完美，不管对自己或对别人都是如此。每当有人犯了错，她就会忍不住将其数落一番，并告诉对方应该怎样做才会完美。如果只是对属下如此，倒也还说得过去，可是就连平行职务的同事，小贝也总是挑对方的毛病，并且毫不留情地加以批评。这一点招来了别人的反感，大家都觉得她端着一副官僚的臭架子。

更糟糕的是，小贝对客户也是如此。倘若客户对一些简单的问题表示不懂，她就会不自觉地对其讥讽一番。虽然最终她也会告诉客户正确的答案，但已经令对方感到十分不舒服。于是她所经手的生意，往往不欢而散。虽然惹来这么多麻烦，可是小贝却不思悔改，固执地以为是客户不守信用。

尽力把工作做得完美，这当然无可厚非，但是执行过程中心态却不能流于偏激，应该清楚地意识到完美是不存在的，要对周围可能发生的一切突发状况做好心理准备。不要对自己过分严格，更不能对周遭的人过于苛刻。宽容、豁达一些，学会对完美说不，才能更有效率地完成工作。

当然，这并不意味着我们应该眼睁睁看着某些错误发生而不去管它。正确的态度首先应当是拒绝完美，相信所有的事情都会有瑕疵，以此将心态持平。其次，在条件允许的情况下，尽可能地使工作改进完善，例如：上司交代的任务是一周内做出一份方案，你可以用四天的时间将方案做出来，然后用剩余的三天时间对它进行细节上的增修，诸如采购渠道的选择、销售通路的确定等。在有限的时间内尽其所能地完善方案，这才是正确的工作态度。

你的完美主义指数有多高?

或许我们当中有很多人已经陷入完美主义的圈套还不自知。通过下面的测试，你大致可以了解自己的完美主义指数有多高。

A?给远方的朋友写信是件很困难的事情，因为我似乎总说不清楚自己目前的情况。

□是□偶尔如此认为□否

B?从客户那里回来之后，我会很沮丧，因为满脑子想的都是刚才说错的话或做错的事。

□是□偶尔如此认为□否

C?如果有人对我的工作能力提出质疑，我会感到非常愤怒！

□是□偶尔如此认为□否

D?每天都必须把办公桌收拾得干干净净，我才能安心工作；任何不整洁都会影响我的办公情绪。

□是□偶尔如此认为□否

E?即使正在进行某项重要工作，如果突然想起一件琐事，我仍然会放下手头的项目，去把琐事处理掉才行，如果不这样，我的心里会很不舒服。

□是□偶尔如此认为□否

F?我很痛恨自己发言时感到紧张不安的状态。

□是□偶尔如此认为□否

G?辞职之后，我不会急着找新工作，因为在此之前，我要减肥、健身、完成很多我早就很想做的事情，等一切都顺心之后，再去工作。

□是□偶尔如此认为□否

H?如果朋友请我帮忙完成某件事，而我由于工作或其他原因没能答应，我会很内疚。

□是□偶尔如此认为□否

I?在重要人物（上司或恋人）的面前，我说话会不由自主地变得拘谨起来。如果一件事情没有百分之百的把握，我是不会说出口的。

□是□偶尔如此认为□否

J?如果有人评价我的服装已经过时，我会觉得他在嘲笑我。

第8节：第一章学会说“不”，就是学会工作(7)

□是□偶尔如此认为□否

【计分方法】

是：2分；偶尔如此认为：1分；否：0分

【结果分析】

20至15分：你是标准的完美主义者。无论对于工作或生活，你都抱有最美好的愿望。但是这种不切实际的愿望会使你疲惫不堪，甚至对工作、生活产生严重质疑。最好的解决方法就是拒绝完美，尝试着去接纳缺憾，让它们成为自己生活的一部分。

14至8分：你对于完美的期盼并不算特别高，只是在某些时候比较认真，显得有些不够变通而已。你没有必要进行太多调整，因为适度的认真，是成就大事不可或缺的条件。

7分以下：你几乎没有完美主义的概念。包容心、忍耐力都很强的你，能够在工作中获得很大的快乐。但是不够认真，也会给你带来一些缺憾，它会使你缺乏一种追求的力量，使你的工作始终处于不上不下的状态。

这个世界，人生百态，不同的人有不同的性格，有的人有主见，有个性；有的人随风倒，随大流。有的人坚强，有的人软弱，有的人善于安排和享受自己的生活，有的人不善于打理、成天稀里糊涂。当我们生活在这样一个纷繁复杂的社会中时，你是否知道什么对你是重要的，什么是你应该放弃的，什么是可以执著和坚持的，什么是需要改变和抛弃的！

很多时候，我们不知道，也不关心。有些时候，我们不懂得拒绝，不好意思去说“不”，于是我们很多的宝贵时间就浪费了！我们失去了自我，陷入了这平庸的生活和多样琐碎的烦恼中。首先，我们作为人，让自己活得好，就要做自己的事情，在林林总总的事情中，选取最适合自己的，恐怕就是一个难题。因为现实中也许没有直接的选

项，而是需要我们自己去摸索，改进，创造的。这个过程的完成不是一朝一夕，而是日积月累。然后找到了目标，我们就要执著地坚持并努力地奋斗，在这期间，我们要学会去排除一切的干扰，包括环境的干扰，周围那些看似符合常理却不见得对你有益的建议，还有那些无意地打断你的别人对你的希望或者要求。要以自己的目标为核心，妥善处理周围所有的事情。

当然作为一个社会的人，我们必须要让自己能轻松地应对周围的人际关系，宽容平和地对待他人，与那些志趣相投的人一起，远离那些有坏习惯又不断给人制造麻烦的人。当一些不重要的要求来打扰，温柔地说明自己的理由，让对方理解自己不能做。从而从那些琐碎中摆脱出来。很多时候我们习惯不好意思拒绝一些朋友的要求，也渐渐宠坏了这些喜欢麻烦别人的人。如果你让他们了解你是这样有原则的风格的人，他们就不会轻易去打扰你了。

所以有的时候，我们遇到的事情是因为我们长期以来的性格和处世方式潜移默化的结果。所以无论何时都要坚持自己，听取正确有益的建议，交往适合自己的朋友，让自己不断地进步跟上时代的步伐。做自己喜欢的事情，让生命一天比一天精彩！

第9节：第二章说“不”，其实并不难！(1)

第二章说“不”，其实并不难！

不善于拒绝可能导致工作、生活、社交上的麻烦和误会重重，也为自己平白增添许多压力，这一点相信很多人都很清楚，可是却仍旧无法做到痛痛快快地对别人说一个“不”字。这又是为什么呢？显然这是心理因素在作怪。虽然拒绝的艺术在很大成分上需要“实践经验”，但如果不能克服心理障碍，无论再怎样有效的方法也很难发挥作用。因此，本章就要带领大家突破这层心理障碍，做到可以大大方方地对别人说“不”！

第二章说“不”，其实并不难！

拿出勇气说出来

中国名作家巴金先生在他的代表作《家》当中，塑造了这样一个角色：高觉新。他本应是个顶天立地的好男儿，却因为懦弱的性格而成为“无抵抗主义者”——虽然心中百般不愿，可是他却每天陪着家中那些无所事事的女人打牌，不懂拒绝；长辈们有什么不快，通通拿他来发泄，因为他绝对不会反抗；深爱的恋人家里因为小事而拒绝两人的婚事，他也只有懦弱地答应；甚至最后连自己的老婆临盆，被长辈逼迫到设备简陋的诊所生产，且不让他进产房探望，他也没有一丝一毫的反抗，结果妻子因此惨死，高觉新也背负了一辈子的愧疚和悔恨。

虽然高觉新只是小说虚构的人物，但在现实生活中，像他这样不懂拒绝的人到处都是。为什么这群“高觉新”们不能将拒绝的话说出口？原因正是由于他们性格上的懦弱！

他们性格懦弱，他们害怕拒绝别人。更准确地说，是害怕拒绝之后所产生的后果。假设高觉新拒绝别人的打牌要求，必然会让那些女人们心中不悦，乃至指指点点。如果高觉新抗拒恋人家里退婚的要求，结果当然也不可避免地遭到对方的指责，甚至怨恨。同样地，反

抗长辈的责骂和要求，也会让他在长辈心中留下不好的印象——他害怕被忌恨，更害怕被忌恨之后可能发生的未知后果。未知会让人变得恐惧，因此在这种恐惧感的笼罩之下，高觉新无法鼓起勇气对周遭的人说出一个“不”字。

但是，默然接受的结果，就会让他变得好受了吗？当然不是。我们不妨通过下表的形式来比较一下高觉新拒绝与否所产生的结果可能是什么？

如果高觉新能够学会拒绝，那么他可以将打牌的时间用于做更有意义、更有价值的事情；如果他学会拒绝，就不会三天两头忍受长辈的无端指责，给自己造成心理压力；如果他学会拒绝，就能够坚持婚事，与心爱的人结合；如果他学会拒绝，他当然能够让妻子在设备较佳的医院生产，最后有一个幸福美满的家庭。虽然拒绝可能会让别人感到一时的不满，但那又何妨？

面对的事情顺从的结果拒绝的结果高觉新对方高觉新对方跟别人打牌浪费时间，心里不满让女人满意能做自己喜欢的事让女人一时不满长辈责难任何时候都被责难让长辈满意长辈不敢再随意辱骂让长辈一时不满退婚要求失去最心爱的恋人让对方家人满意争取恋人家里同意让对方家人一时不满妻子到简陋诊所生产失去妻子让长辈满意得到完整幸福的家让家人和长辈一时不满如果他学会了拒绝，命运可能完全改观！

而他竟然因为那层看不见的恐惧，为了那虚无的“猜忌”，放弃了自己的生活、尊严、爱情和家庭，这种逆来顺受最后换来了什么？

通过比较，我们不难看出：一味地忍让并不能为自己带来幸福。有时在面临原则问题的时候，只有坚持自己的观点，拒绝一切无理的要求，才能维护尊严，保护应得的利益。

能够说“不”的先决条件是不怯懦胆小，有足够的勇气去面对别人的不满。那么究竟应该如何提升勇气，对别人说不呢？如果你觉得自

己似乎还有些害怕拒绝别人，不妨采用下面一些有效的建议来自我训练。

1?分析拒绝之后的利弊

按照上面的范例，为自己整理出一张利弊对照表，通过全面的分析，罗列出自己拒绝或接受后可能产生的利弊得失。通过对结果的综合比较，你很容易发现自己是不是应该尝试拒绝。

2?透过表情、动作来暗示自己提升勇气

心理天平一旦偏向拒绝那一边，剩下的事情就好办了。有时候我们明明想要告诉对方这不可以，可每到关键时刻却总是缺乏勇气，那个“不”字卡在喉头就是说不出口。这主要是因为我们被对方的期盼或气势所打败的缘故。要削弱对方的气势，增加自己拒绝的勇气，可以采用下面几种暗示方法。

A?始终盯着对方的眼睛，眼神不要到处飘。通常这样盯的时间稍长一些，对方就会被我们看得不自在，气势自然就减弱了，而我们的自信和勇气也会随之增加。

B?手势轻松自如。局促和紧张会透过手势表现出来，如果我们尝试着将手放在背后、自然地插在口袋里，或放在某个东西上轻松地抚摸，就会大大缓和紧张的情绪，让对方觉得你很镇定。

C?身体保持挺直的姿势，甚至可以适度地往后微倾，如果把手交叉抱在胸口，效果更佳。这会给人一种居高临下的气势，这种姿势对对方而言?一种压力，对自己却是最好的提升勇气的暗示。

D?嗓子放松，尽量以缓慢的语调跟对方说话。无论对方的要求多么急促，你始终保持自己的语速，待对方说话的速度完全放慢之后，再开口拒绝，会有出人意料的效果。

第10节：第二章说“不”，其实并不难！(2)

E?坚信自己的拒绝是为了双方考虑。既然是为了双方考虑，那么对方即使一时不满，但最后总会发现当初你的拒绝是多么明智。有了这样的想法，我们当然就能提起勇气，大声地把“不”字说出来了！

拒绝不是亏欠

今年情人节，阿莱对女友说：公司有事，必须加班，晚上不能陪她过情人节了。女友虽然不悦，但仍旧抱着理解的态度，一个人在家看电视、吃快餐，自己度过情人节的夜晚。

但是没过几天，好友却告诉她，她在情人节那天，看见阿莱和另外一个女孩在某家高级餐厅共进晚餐。阿莱的女友听了之后十分愤怒，便回去质问阿莱。阿莱见事情隐瞒不住，便只好和盘托出。原来那个和阿莱共进晚餐的女孩是他的前女友，因为她在感情方面受了点挫折，所以请阿莱陪她吃顿饭。因为当初是阿莱先提出分手的，所以心存愧疚的阿莱便没有拒绝前女友的要求。不过为了不让现任女友吃醋，便只好借口加班。

虽然阿莱如实交代，可是女友还是因此愤愤不平，不仅大闹不休，而且差点和阿莱分手。虽然他俩的感情最终被阿莱挽救回来，可是造成的裂缝，却不是短时间内能抚平的。

男人会产生这种问题，女人同样也会。

云洁不但人长得漂亮，而且性情温柔，秀外慧中，因此在校园里不乏追求者。在众多追求者当中，有一位男孩最殷勤，四年当中送了不计其数的鲜花、巧克力和其他大大小小的礼物。刚开始，对于这个男孩的追求，云洁并没有拒绝，但也没有明确接受。她觉得他不错，但还没有那种倾心的感觉。因此想再观察观察，看看这个男孩到底是不是自己的Mr?Right。

就在这个时候，俊峰出现了。俊峰是云洁的学长，比她早两届毕业。他们是在一次校庆活动中认识的。俊峰为人风趣幽默，虽然毕业

仅仅两年却已经成就斐然。他的成熟稳重、认真诚恳深深吸引了云洁，让她觉得俊峰就是自己心目中的白马王子。而俊峰对这个美丽温柔的小学妹也十分喜爱，两人顺理成章地坠入爱河。至于苦追云洁四年的那个男孩，就这样被抛诸脑后了。

虽然云洁始终没有明确接受那个男孩的追求，可是云洁心中仍免不了对他的愧疚，因为他毕竟在自己身上投注了四年的时间。在这四年当中，他错过了许多次得到真爱的机会。云洁觉得这是自己的过错，因此虽然已经有了俊峰，可是对于男孩见面、约会的请求，她总是尽量满足，她希望自己能借此弥补些什么。

就在毕业前一天晚上，男孩又打电话来，希望云洁陪他出去散散步。那时天色已晚，云洁本不想赴约，可出于对他的愧疚，她最终还是赴约。结果伤心醉酒的男孩，趁着酒兴对云洁动手动脚，但云洁竟然没有反抗，而且还半推半就地与他发生了关系，只因她希望能够补偿拒绝那个男孩所欠下的人情……事后，不忍欺骗心上人的云洁把事情告诉了俊峰。结果可想而知，她因此失掉了一段原本美好的爱情。

除了怯懦之外，很多人无法拒绝别人的原因还可能是因为某种愧疚感的存在。无论是感情或是在平常的生活、工作当中，拒绝者似乎总会对被拒绝者心存愧疚。“如果不是我的拒绝，他们应该会生活得很好或已经完成了某些重要的事情……”这是拒绝一方常有的心态。

但是如果你没有拒绝，事情就会沿着设想中的道路前进吗？例如：如果阿莱当初没有和前女友分手，或云洁当时选择了那个男孩，他们的生活就一定会幸福吗？或者，当你面对某人的请求时，如果没有拒绝他，他的愿望就一定会实现吗？

答案当然是否定的！

如果从心理层面去分析，这种拒绝之后所产生的愧疚感，正是自己力求“取悦”他人的必然结果。因为你希望周遭的人快乐，所以对他们提出的要求总是尽力满足。倘若满足不了，别人没有获得适当的满足情绪，那么你的愧疚感便油然而生了。

照这样分析的结果，你会发现，这种愧疚是多么的可笑。因为你不是神，不能满足别人所有的要求。换句话说，无论你多么尽力，总会有人感到不满。况且，即使你能够实现对方的某种愿望，也总要为自己的幸福和快乐着想。难道有人找你要很多钱，为了避免拒绝带来的愧疚，为了筹钱就可以去犯罪吗？或有人喜欢你，想跟你在一起，你就必须答应吗？既然有很多事情我们做不到，无法取悦所有人，何必还要耿耿于怀，心存愧疚呢？

第11节：第二章说“不”，其实并不难！(3)

记住一个原则：别人有求于你，如果你能够完成，那是对方亏欠你的；如果因为心有余而力不足才拒绝别人，也只是互不亏欠。你没有必要刻意讨好别人，更不必因为拒绝别人而感到亏欠对方什么。相反的，必要的拒绝反而是替对方节省了时间，帮助他尽快找到正确的解决方法。

因此，请记住：拒绝绝不等于亏欠！别人没有义务帮助你，同样地，你也没有义务一定要帮对方完成什么事情。

死要面子活受罪

“没问题！把事情交给我，你放心吧！”话虽然说出口了，楚恒的心里却有如哑巴吃黄连一般，有苦说不出。

楚恒是个好面子的人，看到周遭的人越混越好，而自己却在原地踏步，心里相当不平衡。于是便开始吹牛，今天说跟某部长是大学同学，明天说和某局长是死党，后天又说与某某委员关系很好。果然没多久，他发现周遭的人看自己的眼神都和过去不同了，羡慕中带着一丝敬畏，让他好不得意。

不过这种“很有面子”的日子还没过多久，麻烦就来了。先是同事阿强的岳父准备开一家快餐店，证件却总是办不下来。于是阿强找到楚恒，请他帮忙疏通关系。这下楚恒有麻烦了，他的确认识某某部长、某某局长、某某委员，天天电视上看着亲切得很，可是他们哪里认得自己是谁啊?

可是话早已说出口，为了面子，楚恒只好应承下来。或许是巧合，事后没几天，阿强快餐店的证件竟然奇迹般地办下来了。自然，阿强觉得这是楚恒的功劳，请客、感谢不在话下。事情很快传开了，许多人对楚恒的态度越发尊敬，爱面子的他又得意忘形了起来。不过很快地，他又笑不出来了，因为上次的事情过后，更多人来找他办事情，而且每一件都不是小事，动辄就是买地皮、租商业大楼之类的大

案。而楚恒为了不失面子，虽然明知根本办不到，却也不好拒绝，通通应承了下来。

爱面子的人会觉得，拒绝别人的请求，是自己无能的一种表现。因此，为了维护自己的尊严和在他人心目中的地位，便不得不接受周遭人的请求。只有这样，才能让对方觉得自己很了不起，甚至呼风唤雨，无所不能——你看多威风！

但是很多人只看到有面子的自豪感，却忽视了所需付出的代价。如果对于别人的请求，能够完成固然很好，若只会给自己带来巨大的麻烦，甚至根本无法完成，那么这种面子又有何用？其实，人们要面子的心理恰恰反映出他内心缺乏自信。因为缺乏自信，所以需要别人的尊敬和赞美，以作为人生的支撑力量；为了得到这样的支撑力量，他们可以接受任何条件。必须注意的是，你获取尊敬和赞美应当建立在自己的确有所作为的基础上。尽管你在答应对方时获取了一时被尊崇所带来的快感，但当你无功而返的时候，这种快感还能持续多久？

例如：楚恒对朋友做出的承诺，根本就是办不到的事情，虽然在应承的时候显得无比威风，面子十足，可是接下来怎么办？做不到的事再怎样都做不到，时间一久自然会让人起疑。纸终究包不住火，如果楚恒吹牛的事情被拆穿，轻则受人耻笑，面子全无，重则耽误了别人处理事情的大好时机。而且此后，还有谁会相信楚恒的话？

既然如此，还不如一开始就承认自己能力有限，拒绝朋友的请求。毕竟大家都是平凡人，能力有限也在情理之中，如果帮不上忙，相信朋友也不会苛责。总比为了一时要面子，反而丧失了别人的认同与信任要好得多吧！

你是个要面子的人吗？

有句俗话说：“死要面子活受罪。”这话一点都不假。为了所谓的“面子”而不考虑自己本身的能力，盲目地接受他人的请托或要求，最后只会把自己弄得筋疲力尽或灰头土脸。

你是个“要面子”的人吗？不妨来测试一下吧！

1?美食当前，你的态度是：
A?无法抵挡它的魅力
B?有时很想吃，有时不想吃
C?很想吃，但为了减肥，只好忍住
2?跟朋友出去共进晚餐，你会：

第12节：第二章说“不”，其实并不难！(4)

A?选择自己想去的地方
B?提出建议，仅供参考
C?听从对方的意见
3?对于运动，你的态度是：
A?不会主动运动
B?有运动，但是不经常运动
C?每天都去健身房
4?独自搭乘火车时，你会：
A?主动跟旁边的人搭讪
B?对方是帅哥或美女时才会搭讪
C?不会与人搭讪，无聊时就睡觉
5?下面这几项活动，你比较喜欢哪一项?
A?和朋友去海边嬉戏
B?和朋友去游乐园玩
C?独自爬山
6?晚上独自在家看了一部鬼片，接下来你会：
A?洗漱之后睡觉，和平常没什么两样
B?有点害怕，不过很快就能睡着
C?害怕得睡不着觉，打电话找朋友来陪自己
7?假设你遇见鬼了，身边正好有三种武器，你会选择哪一种?
A?桃木剑
B?十字架
C?佛咒
8?你平常是不是很忙碌?
A?是，几乎没有时间做别的事情
B?还好，虽然忙但还算有少量空闲

C?忙，但是总感觉不知道自己在忙些什么

【计分方法】

选择A：1分，选择B：3分，选择C：5分。

【结果分析】

8至16分：爱面子指数百分之四十。你的个性鲜明，自信满满。正是因为有足够的自信，所以不会拘泥于面子问题。做事比较尊重自己的真实意愿，而不会过多地考虑别人的眼光。绝不会为了面子而接受让自己不愉快的请求。

17至24分：爱面子指数百分之六十。你比较爱面子，也喜欢和有本事的人做朋友，以提升自己受尊重的程度。但是由于处事委婉，所以总让别人觉得你很谦虚谨慎，很少为了面子而接受无理或力不能及的要求。

25至32分：爱面子指数百分之八十。你很爱面子，又缺少克制，因此经常为了得到尊敬而作出一些无法完成的承诺。不过好在最后关头你总会翻然醒悟，及时向对方解释，并且尽量将不良后果控制在一定范围之内。不过长此以往，你总会遇到失控的状况。所以在作出承诺之前，多多考虑清楚利弊得失才是正道。

33至40分：爱面子指数百分之百。你超爱面子，只要有人说你的坏话，立刻会变得火冒三丈。但这正是你内心极度缺乏自信的表现。至于来自周遭的请托和要求，你会不顾一切地去帮忙，可是结果却往往事与愿违。这也侧面加深了你内心潜在的自卑感。其实你应该了解，生活中总有许多事情是我们力不能及的，既然如此，何不放开一些，大大方方地承认自己能力有限，然后虚心弥补。能够踏踏实实地完成自己分内的事情，一步一个脚印地往前迈进，才是真正的有面子！

解决问题才是关键

其实无论接受还是拒绝，我们的目的都是一致的——为了让事情顺利得到解决。

选择接受，是因为我们知道，通过自己的努力，事情可以得到快捷、准确的解决。因此，这时的接受就是正确的。但是如果我们面临的问题已经超出了自己的能力范围，无法克服，那么为了达成让问题得到解决的目标，选择的答案当然就是拒绝。只有拒绝，才能让身边的人放弃这条完全行不通的路，把精力放在其他的解决方法上。说不定，在他转身走别的路的时候，更好的解决办法就出现了。

朱先生最近迷上了基金，为了与别的“基金族”进行经验交流，于是在某网站上进行注册，留下了自己的联系方式。自从那天起，他便常常接到一些来自证券公司业务员的电话，向他推销自己公司的股票预测服务。

虽然炒股的收益远远高于购买基金，可是对于理财观念趋向保守的朱先生来说，股票的风险过大，而且由于自己工作繁忙，没有多余精力时刻关注股市行情变化，因此他并没有炒股的打算。不过同样身为销售人员，朱先生理解电话行销人员的辛苦，因此在接到这类电话时，他都不会直截了当地拒绝，而常常还会多聊上两句，就当做是对这些销售人员的支持。

但恰恰是朱先生的“多聊两句”，却让推销员们产生了误会，把他当成潜在客户，每周至少要打三次电话，开会时、跟客户分析方案时，朱先生都经常接到证券公司业务员的电话，这让他感到十分困扰。

第13节：第二章说“不”，其实并不难！(5)

朱先生没有直接拒绝电话推销员的行为，虽然看起来是好心，可是实际上却不能解决问题。因为他的“不拒绝”，让对方抱有越来越大的希望，越发地把精力放在他这样一个“潜在客户”的开发上，同时也给朱先生自己带来诸多不便，让他随时可能因为别人的推销电话，打乱自己的工作计划。

我们在日常生活中需要解决许多问题，而很多时候学会适当地说一声“不”，恰恰就是解决问题最好的方法！倘若朱先生能够在最初的通话当中，明确地拒绝对方的服务，告诉他：“对不起，我只想买基金，对于股市没有介入的意愿。”于是，电话行销人员当然不会再把时间浪费在他身上，如果把这些平白浪费在朱先生身上的时间节约起来，说不定电话行销人员已经多开发了好几位新客户了，而朱先生也不用再为常常接到这类电话而烦恼。

你遇到的诸多问题，许多都不是单凭自己的力量就能解决的。既然如此，不妨让自己和别人把思路放开，不要拘泥于一条看不到希望的道路。用拒绝去帮助他人选择正确的道路，这才是说“不”的意义所在。

因此，抱着帮助别人找到解决问题方法的心态，视情况诚恳地说声“抱歉，我办不到”，才是最明智的选择！

如何判断到底是否应该拒绝

有很多时候，我们遇到的问题似乎不能简单地用“可以解决”和“无法解决”去分类。因为许多事情通过努力，不见得完全无法实现。但是这样的结果是需要付出一定代价的。因此面对类似问题时，选择拒绝还是接受，就需要一番仔细评估了。下面的表格将帮助你理清现实，做出正确的选择：评估因素接受还是拒绝时间如果接受，需要耗费多长时间才能解决问题？如果拒绝，又可以省下多少时间去做别的事情？精力这件事情会耗费我们多少精力？会不会因此严重影响正常工

作和生活？代价在完成这件事情的时候，所花费的代价（金钱、人情等），会不会超过完成事情本身所带来的利益？换句话说，做这件事情值不值得？情绪接受了某项要求、请托之后，心情是满怀期待地去完成，还是十分不快、郁闷不已？如果消极情绪太重，自然无法把事情做好。结果如果耗费了时间、精力和其他代价，能不能把事情办得圆满？问题顺利解决的几率有多大？如果觉得希望相当渺茫，不妨干脆拒绝，请对方另觅他途。

拒绝也是一种尊重

有些人之所以不拒绝别人，是为了自己的面子。此外，还有很多人接受别人的请托，是为了顾及对方的面子。

被拒绝，当然是件不愉快、没什么面子的事情，尤其是在众目睽睽之下遭到拒绝，即使周遭的人没有觉得不妥，可是当事人却会觉得自己没有受到应有的重视，颜面扫地。轻者会生拒绝他的人的气，重者两人感情完全破裂也不无可能。因此许多“好好先生”们为了顾及对方的情绪，维持双方友善的关系，放弃了说“不”的权利。

这看起来的确是给了对方很大的面子，足够尊重对方了吧？实际上却不尽然！

晓涵和同事艾铃的交情非常好，两人经常一起吃饭、逛街，好到情同姐妹一般，就连同事也经常开玩笑地说她们是“连体婴”，几乎做什么事都要在一起。

工作三年之后，晓涵由于工作努力，得到上司的肯定，被晋升为设计部主任。为了庆祝升职，晓涵决定在周末邀请几位关系特别好的朋友，到家中举行烧烤聚会，艾铃自然是第一个被邀请的人。

对于晓涵的升职，艾铃当然十分高兴，虽然自己没能得到上司的青睐，有些遗憾，不过她清楚晓涵为人诚恳，工作积极努力，业务能力也比自己略强一些，无论从哪个方面来说，晓涵的升职都让自己心服口服，这次聚会，她理应欣然前往。但问题在于聚会那天，艾铃已

经有了重要安排，是一个慈善舞会，届时将有她最崇拜的明星到场。为了能够参加这次舞会，她可是耗费了不少精力。

艾铃本想拒绝晓涵的邀请，可是话到嘴边又硬生生吞了回去。因为她突然想到，如果自己不去赴约，会不会让晓涵觉得自己是因为她的升职而感到不满？况且两人是那么多年的好友，如果不去捧场，似乎太不给面子了。于是在再三权衡后，艾铃答应了朋友的邀约，放弃自己期盼已久的舞会。

第14节：第二章说“不”，其实并不难！(6)

聚会当天，大家都玩得很开心，只有艾铃除外。她满脑子都是舞会的事：那位明星来了没有？他会穿什么服装？如果自己在场，是不是能跟他近距离地交流……艾铃的心不在焉和郁郁寡欢让晓涵很介意。她并不知道艾铃心里在想什么，只是觉得她似乎很不情愿参加这场聚会。作为自己最要好的朋友，在庆祝升职的聚会里，居然让自己这么没面子，这是对自己极大的不尊重。

“如果你是对我的晋升感到不满，为什么第一时间还表现出一副很高兴的样子？”聚会结束后，晓涵生气地质问艾铃。而此时艾铃心中也积聚了极度的郁闷：自己为了朋友放弃期待已久的舞会，最后竟然还遭受到好友的质疑，这太不公平了。没说到三句话，两人竟大吵了起来。而这次聚会之后，晓涵和艾铃的友情也宣告破裂。

为了“尊重”朋友，艾铃牺牲了梦寐以求的舞会，接受了对方的邀约，但结果却事与愿违，不仅没让对方感到高兴，反而使得多年友谊化为乌有。假设当初她明白地告诉晓涵自己不能参加她的聚会，并且把原因坦然地说出来，事情就变得简单多了——有时候，拒绝其实是对对方的一种尊敬。

在遇到某些请托、要求的时候，我们虽然选择了接受，但内心的不情愿却让我们高兴不起来。于是怨气、不愉快等消极情绪就在心中蔓延。而这类消极情绪往往比传染病更厉害，会在不知不觉中快速蔓延到周围人的身上。从你的语气、表情中读出这种不快的人，也会在自己心中产生种种消极情绪。正如上节表格中所说，有了消极的情绪，事情自然难以做好，甚至可能比拒绝还要让人难受。既然如此，何不在最初便选择拒绝？不要让自己的不快乐传染到别人身上，这才是对对方真正的尊重！

[=9HB(]学会运用拒绝去尊重他人带给对方快乐，而不是悲伤

如果无法确信自己能够完成请托，就干脆拒绝

拒绝的时候态度诚恳

拒绝他人时，不要太扭捏或模棱两可

告诉对方可信服的拒绝理由

不要在他人面前拒绝对方

拒绝之后坦率道歉

拒绝的基本原则

有人说，“拒绝是门艺术”，这话一点也不夸张，毕竟谁都不愿遭到拒绝。因此虽然很多情况下，拒绝其实是对别人的一种尊重，是为事情找到更好的解决方法的最佳途径，但仍须谨慎为之。因为无论如何，拒绝都会给对方带来一定程度的不快和困扰，即使这种拒绝其实是为了他好。

语言是灵活多变的交流工具，运用得好才能让它成为有效的拒绝手段。我们只有在最恰当的时候，选择最恰当的拒绝方式，才能让“拒绝”带来的冲击力降到最低。因此，在了解具体的拒绝方法和建议之前，首先必须了解拒绝的几个基本原则。掌握了基本原则，再运用后面提供的方法和建议，也就逐步掌握了拒绝的艺术，让从你口中说出来的“不”字变得更加悦耳。

原则一：能做的事情尽量做

或许你会感到奇怪，这到底是接受的原则还是拒绝的原则？其实只要仔细想一想就不难理解，这的确是属于拒绝的原则。对于那些可以帮忙的事，我们会有这样一个潜在标准——自己可以完成，而且乐于完成。因此如果我们怀着宽容的态度，对于这种标准之内的事情都尽心尽力去做，那么一旦发现面临的事情不属于这个标准范畴，自然也会毫不犹豫地选择拒绝而不必产生愧疚感。所以说，这一原则其实是让我们学会明确地区分出哪些是必须拒绝的事情。

原则二：说出拒绝的理由

拒绝在某种意义上，其实就是一种辩论。别人会想尽方法试图说服你接受，而我们则必须利用各种理由反击，向他说明自己不能接受的原因。如果我们要让对方心服口服，就必须说出一个值得信服的理由。当然，选择权在我们手上，即使没有理由，同样可以选择拒绝；只是这样的结果，一定会让对方感到极度不悦，毕竟遭受毫无理由的拒绝，任谁都不会开心的。

原则三：态度坚决明确

第15节：第二章说“不”，其实并不难！(7)

“对不起，我真的帮不上忙”和“这问题恐怕很难解决”相比，后者显然会给被拒绝者带来更大的想象空间。当我们试图用一种很婉转的态度拒绝别人时，通常不会收到太好的效果。因为模棱两可、暧昧不清的拒绝，并不会让对方丧失希望，正所谓希望越大，失望越大。与其让对方抱着不切实际的幻想空等，不如在最初便狠心拒绝，或许会帮助他找到更好的解决方法。

原则四：简洁明了，不需过多解释

有些拒绝者为了抚慰对方“受伤的心灵”，常常在拒绝之后，说一大堆安慰的话，或为自己的拒绝说出一连串冠冕堂皇的理由，其实这些都是画蛇添足。因为太多理由，可能反让人觉得你在借故推托搪塞。面对拒绝者众多的理由，被拒绝者可能会积极帮前者“想办法”，也可能会直截了当地地指出其中的矛盾之处。所以理由不要多，一个就够了；解释也不用过度，大致说明一下，并且表示抱歉即可。

原则五：不要因为拒绝而伤害对方

我们对别人说“不”，是维护自己权益的行为。但是在维护自己权益的同时，也应当尽量照顾到对方的感受。虽然拒绝要态度明确，但仍须通过各种语言的艺术，尽量降低“不”字对对方的伤害。例如：可以适当地运用幽默感来缓和气氛，尽可能让被拒绝一方不至于感到难堪。

某种意义上，当有人向你求助的时候，你们在进行某种博弈。拒绝的念头在你脑中出现的那一刹那，已经决定了结局：如果你不能拒绝，你就输了。而当你发现你在犹豫你是否应该拒绝，你是否能够拒绝的时候，你已经陷入对方有意无意设计的两难困境。

你为什么打心眼里希望能够拒绝别人呢？本质上来看，如果你不拒绝那人的要求的话，你将必然因此而花费以下几样东西的至少其中之一：时间、金钱、精力。当然，更多的时候还伴随着一种情绪：不

爽。反过来，你又为什么多少会有些害怕拒绝别人呢？从本质上来看，你害怕会因此被抛弃——很多人最怕别人评价他“你这个人真自私！”或者“你太不够意思！”

如果你希望能够摆脱这种困境的话，首先自己就要做一个独立的人。一个人越独立，必须向别人求助的情况就越少。独立的意思并不是说要做到全能或者万能，而是真正了解自己究竟有什么、没什么；会什么、不会什么；要什么；什么是你的，什么不是你的；什么是你能够通过自己的努力获得的，什么是你即便努力也不可能获得的……

简言之，每个人都有一个自己的能力范围，一定要自己想办法界定清楚。有些人可能会过分低估自己的能力范围，那样他可能会吃亏，于是总是觉得自己必须向他人求助；另外一些人可能会过分高估自己的能力范围，所以总是不自觉地通过向别人求助来满足他的需求。所以，正确界定自己的能力范围很重要。

举个很小的例子，你的朋友要求你陪他做件什么事情。这个时候，如果你答应他了，那么你的时间将被消耗，并且（你觉得）还是无谓的消耗。事实很清楚，你应该拒绝他。可是，那一瞬间，你发现自己很难拒绝，为什么呢？因为你过去常常在无聊的时候把对方拉出来陪你散心。当初你一无聊就把人家拉出来陪你的时候，你并没有意识到你是在获取，这样的想法种下了尴尬。后来有一天别人要求你付出的时候，你已经忘记了曾经的获得，只能清楚地意识到现在可能的付出，心里当然不爽。可是，这怪谁呢？

如果你想明白这件事，那么你以后也许会采取这样的行为模式：自己无聊不开心的时候，尽量想办法自己熬过；而别人无聊不开心找你的时候，尽量多陪陪对方；而后，有一天，你不得不拒绝的时候，对方不可能不理解，你也没什么不好意思的。出来混的，总是要还的——这句话的意思关键并不在于“总是要还的”，关键在于那隐含的意思，“总是要加倍奉还的”。

如果你自己是独立的人，境遇就已经好出很多。之后要做的是：尽量分辨身边的人，哪些是独立的，哪些是不独立的。尽量远离那些不独立、不能独立、不愿独立的人。有些人不可不交，有些人不可深交，就是这个道理。这些人其实很危险，只不过不到极端的情况下并不表现出来。就好像淹没在湍流中的两个人，不懂水性的人会死死抱住那个懂水性的人乃至于最后两个人都溺水而亡。问题在于，那个导致最终结果的不懂水性的人并不是想害人，他只不过是想自救。

乐于助人，是好的品质，但不是每个人都有能力乐于助人的。往往，只有那些不仅自己独立，并且在时间、金钱、精力、智慧都富余的人才真正有能力乐于助人。做个独立的人本身就很不容易了，需要努力，需要挣扎，需要有打碎牙齿和血吞的勇气。做个富余的独立的人难上加难。

这并不是说，我们就应该拒绝一切求助，只是说，要量力而行，并了解事实情况发生的根本机理。其实，我一直觉得有能力帮助他人是很快乐的。每个人的时间、金钱都是有限的，也因此是最宝贵的。然而，一个人的精力以及智慧，却可以产生很多方法，不需要耗费时间金钱?样可以达到帮助他人的目的。比如，没时间陪人家度过无聊时光，那起码可以替他想出度过无聊时光的办法；没能力借给别人那么多钱，如果你有足够的智力，还可以替他想出赚钱的方法……

第16节：第三章说“不”的窍门(1)

第三章说“不”的窍门

经过了前面的理论分析，我们已经了解，有时拒绝的确是件必要的事。而且相信很多人通过心理层面的分析和自我剖析，在面对必须拒绝的情况时，也已经可以克服自己内心的重重障碍，勇敢地说出“不”字。但并不是有勇气说出拒绝的话，或仅仅指导几点原则，便可以掌握说“不”的艺术。毕竟语言需要的不仅仅是理论，更多的是实际操作的技巧。因此从本章开始，我们会更进一步从实战中掌握拒绝的技巧和艺术。

第三章说“不”的窍门

把麻烦挡在门外

“防患于未然”和“亡羊补牢”相比，哪一个比较好?

答案是不言而喻的——当然是前者！

“亡羊补牢”虽然能最大限度地挽回损失，并且在日后发挥一定的预防机制，但那毕竟是问题发生之后的补救措施，终究给自己带来了麻烦。相较之下，“防患于未然”就要进步得多，因为它是依靠某种预警机制，把问题发生的几率控制在最小的范围内，产生的损失自然比“亡羊补牢”小得多。

如果把问题出现之后的拒绝比作“亡羊补牢”，那么先知先觉，提前避免问题的出现，则属于“防患于未然”。

还记得第一章第三节中提到的压力来源吗？没错！“失控”正是压力最大的来源，而克服这一问题的根本方法，就是要学会拒绝这些失控因素的打扰。

比如你正在专心工作的时候，如果突然受到打扰：朋友的电话、上司的临时任务、同事的请托等，因而不得不中断工作，转而去处理这些突发事件，待处理完这些琐碎的事情之后，要想再回到刚才高效

率的工作状态，就很困难了。而这些突发的打扰，就是导致我们“失控”的重要因素。

对于这些琐碎的因素，如果我们一件件地去拒绝，无异于“亡羊补牢”。因为事情毕竟已经发生了——电话响了，我们不得不接；上司的突发任务、同事的请托，即使我们找到理由去回绝，工作情绪也已经被严重打扰了。而且在工作中，这些突发问题可能每天都会出现，如果频繁地拒绝可能会给自己带来一定程度的麻烦，至少会让上司和同事觉得你缺乏进取心和团队精神。

因此与其亡羊补牢，不如防患于未然。所谓防患，就是设法让这些应该被拒绝的因素没机会发生。

阿亮是个热心的年轻人，别人有事请他帮忙，他总是能够办得妥妥当当，令人放心。因此从进入公司到现在，他的人际关系都相当不错。

但随着大家对阿亮的越发认同，找他帮忙的人也多了起来。同事周霖常常请阿亮帮忙打文件，隔壁的赵伯也不时请他帮忙检修计算机，客服部的王经理也时常会打电话叫他上去帮忙整理报告……刚开始阿亮来者不拒，无论是谁请他帮忙，他一律毫不犹豫地立刻去办。但是时间一久，他渐渐发现，帮忙别人的时间比完成自己分内工作的时间还多。每到月底，他都会堆积好多事情没有做完，为此他也受到了上司批评。

如果再这样下去，恐怕早晚会被老板炒鱿鱼。阿亮暗下决心，一定要把主要精力放在工作上。但是事与愿违，每天从他跨进公司的那一刻起，帮忙的请托便络绎不绝，弄得阿亮根本无法专心工作。

第17节：第三章说“不”的窍门(2)

怎么办？如果对这些请托通通拒绝，不仅工作思路仍旧会被打断，还可能让自己辛苦建立起来的人际关系逐步恶化。经过再三考虑，他终于想出一个好方法。每到上班时间，他就先把桌上的电话线悄悄拔掉，反正要联系的客户早已经联系过了，整个上午，不会再有重要的电话。周霖的文件常常是在下午三点之后才整理完毕，于是阿亮便把约见客户的时间定在两点半，见阿亮不在，周霖只好自己动手，把报告资料输入计算机。至于赵伯的计算机问题就更好办了，直接告诉他，自己现在走不开，等忙完之后再去帮他修理。结果往往是阿亮忙完的时候，等不及的赵伯已经找别人把计算机问题搞定了……

阿亮这种“防患于未然”的方法起了很好的效果，打扰自己的失控因素一下子少了许多。加上他有空的时候仍旧一如既往地热心帮助同事，所以不仅提高了工作效率，也维持了良好的人际关系。

其实拒绝的言语不一定要用说的，如果我们能够像阿亮那样，为自己设立一套防御机制，把无力完成的请托挡在门外，那么也就达到了拒绝的目的，也最大限度地避免了对别人说“不”带来的后遗症。

把求助信号挡在门口的秘诀

我们把阿亮采用的方法总结一下，再结合生活中的经验教训，可以把“防患于未然”的防御机制归纳成下面几种方法：

秘诀一：人间蒸发

当别人求助于你时，你却消失不见了，或躲进厕所，或跑到楼下买饮料，总之在别人要找你的时候不在座位上，这样便省去了找借口、婉转回绝等诸多麻烦，正所谓眼不见心不烦。当你预感到别人要找你帮忙而自己又感到很为难的时候，立刻脚底抹油，暂时消失，不失为一种釜底抽薪的好方法。求助对象都失踪了，即使是再难缠的人也无能为力。

秘诀二：失去联系

如果要向你求助的人不在眼前，那事情就更好办了。现在人与人之间的联系几乎全靠电话，拔掉电话线，假装不在家或不在公司；关掉手机，假装没电；在手机开机状态下拔掉电池，假装不在信号服务区……只要愿意想办法，绝对可以找到让别人找不到自己的办法。我们的电话可不是求助热线，偶尔切断与全世界的联系，让自己安安心心地做该做的事情，也不失为一种睿智之举。不要害怕如果别人找不到自己怎么办，这个地球少了谁都照样能运转。天大的事情，让他们自己去解决吧！

秘诀三：中场开溜

前两种方法虽然好，但只限于你能够提前预料到有人来找的情况下。如果对方突然来求助，让你出其不意，又该如何解决呢?

其实方法也很简单，如果你听出对方的话中有请求帮忙的意思，不妨当机立断，在他把请求说出来之前，找个借口开溜。例如："真不好意思，我正准备去开会，有什么事我们晚一点再谈好吗？"或"你来得真不巧，我正要去见一个客户，等我回来之后再和你联系。"……说不定等你再和对方联系的时候，他已经把事情搞定了。

秘诀四：先发制人，堵住金口

A君上门找B君，准备向他借钱。没等A君开口，B君就说："看你好像有事，你我兄弟多年，有什么事情尽管说，我一定全力相助，除了借钱之外。"此话一出，A君也没辙了，只好寒暄几句便离开。

B君看出了A君的企图，于是采用先发制人的方法，先把不能帮忙的事说出来，于是求人者自然不好再说什么。这种方法对于那些躲无可躲的人来说，尤其适用。比如接到一个经常找你帮忙的朋友的电话，如果他一开口便问你："最近忙不忙？"如果此时回答"不忙"或"还好"，那么他的下一句自然就会转到正题上来。于是此时你可以这样回答："忙啊！最近忙得连休息的时间都没有了，每天加班到凌晨，快累垮了。"听你这么说，他自然清楚你是帮不上忙了。而且因为你采取的

是提前声明的方法，所以根本不存在拒绝一说，对自己、对对方来说，都不会存在面子过不去的问题。

第18节：第三章说“不”的窍门(3)

态度坚决，不留余地

前面说过的拒绝五大原则之中，有这样一点：拒绝的时候态度一定要坚决。何谓坚决？就是明明白白地告诉对方，这件事自己无法做到，让他另请高明。

这一原则大家都明白，可是真正能做到的人却不多。这是因为很多人觉得，被拒绝本身就是一件令人十分难堪的事，于是他们为了照顾被拒绝者的心情，就选择了态度不是那么坚决，甚至有些暧昧不清、模棱两可的回答来拒绝对方，希望他们能够听出自己的弦外之音，从而主动、自觉地放弃对自己的请托或要求。

如果对方比较聪明，能够明白我们这种模棱两可的回答背后的信息，自动放弃，固然很好。事实上许多人在请求别人帮忙的时候，都是抱着莫大希望而来。面对不甚坚决的否定，自然不会轻易地放弃希望，而会尽最大的努力去争取。此时如果拒绝者心软，始终无法坚定地把“不”字说出口，就很容易在对方的恭维、请求的话语之下应承下来。即使没有明确表态，也会让人误解，让自己陷入被动的局面。

某天，晓露因为家中有事必须请几天假，而不巧这时她正准备和一位大客户签约，对手公司也在不断争取这位大客户，此时正是关键时刻，自己却无法分身。晓露想来想去，想到了同事凯莉，于是开口请她帮忙去跟这位客户签约。

凯莉的确很想帮她，可是最近她父亲生病住院了，自己一边要忙工作，一边还要照顾生病的父亲，实在是分身乏术。面对晓露的请求，凯莉一下子不知道该怎么办。她不得不拒绝晓露，但是又不想让晓露太伤心，于是便在脑海中反复思考着该怎样拒绝她。但是对于做事一向急性子的晓露来说，见凯莉半天没有回答，以为她已经默许了，于是兴冲冲地留下客户的联络电话，便急急忙忙赶回家去了。

结果凯莉这边见晓露根本不给自己说话的机会，心中颇有些气愤，加上工作、家庭的双重压力，根本来不及去联系晓露的客户。于是抱着“反正我当初没有答应”的心态，索性不闻不问了。几天之后，晓露高高兴兴地回来上班，却发现这位大客户的合约跟丢了，心情顿时由喜转悲，她的愤愤不平自然不在话下！

这件事如果追究起责任来，显然双方都有责任。不过问题更大的一方是凯莉！正因为凯莉的沉默，让对方觉得凯莉已经答应了她的请求。假如当初凯莉听到这个请求时，就直截了当地告诉晓露自己帮不了这个忙，那么晓露可以找别人帮忙，或干脆延迟一两天请假，那么结果可能不会这么糟。

当你面对别人的请求时，如果不能确定自己是否可以把对方请托的事办好，或根本就不想接受请托，就一定要避免用下面这些听起来模棱两可的回答：

1?嗯，你说的事情我会考虑的。

2?这件事情比较困难。

3?我不确定这事能够办成。

4?我帮你问问看，如果不行我也没有办法。

5?或许可以吧！我不确定。

6?最近我比较忙，过两天再看看。

7?这件事等我回来再说好吗?

显然上述这些回答根本起不了拒绝的作用，反而会让请求者抱着越来越大的希望。事情这样拖下去根本无济于事，到最后依旧要硬着头皮告诉对方事情无法办成，只是这时可能已经错过了解决问题的最好时机了。无论是为自己好，还是为对方着想，遇到自己无法完成的麻烦事时，一定要学会坚决明确地拒绝。当然我们可以适当婉转一些，但原则是让对方一下子就能明白我们说“不”的意图。例如：

1?对不起！这件事我恐怕无能为力。

2?抱歉！我实在无法完成你的嘱托。

3?我最近没空，我也不想耽误你，你最好还是找别人帮忙。

4?或许你可以去找×××，我是肯定帮不了你的。

5?不可以，绝对不行！这件事没得商量！

……

巧问反诘，堵住金口

前面说了很多关于拒绝别人请托的方法和内容，或许有人因此觉得，拒绝的情况仅限于此，其实不然！除了帮不上忙的请求、不愿或不能出席的邀请应当及时拒绝之外，更多时候，我们还应当拒绝不愿听到甚至是伤害自己的言论和行为。

第19节：第三章说“不”的窍门(4)

例如：在朋友、同事的聚会上，有些人为了活跃气氛，喜欢讲一些笑话，这本来是能让气氛变得更融洽的好事，不过不知从什么时候开始，一些涉及男女情色的笑话也开始登上台面。如果只是一些点到为止的笑话，在席间讲一讲倒也无伤大雅，毕竟大家都是成年人，谁也不会太介意，只是有些男士会趁着酒兴，大肆开起黄腔，而且情色等级节节上升，尤其是有许多女性在场的时候，更是越讲越兴高采烈、手舞足蹈。姑且不讨论这些男士们究竟存的是什么心，但对大部分思想相对保守的女性来说，这种太过露骨的笑话就明显带有挑逗和调戏的意味了。

除此之外，在职场上总会有人看不惯自己，尤其是对于业绩出色、成就斐然的人来说，遭受诋毁、攻击、谩骂，也是常有的事。

遇到上述这些令人感到不快的情况，如果我们保持沉默或放任不管，就会给人默许、示弱或不敢反抗的感觉。说笑话的人会更有成就感，变得越发口无遮拦；诋毁者也会变得更加肆无忌惮，给我们造成精神上的伤害。因此，做出适当反击是很有必要的。

拒绝这类言语伤害的方法很多，其中最有效的就是巧问反诘。所谓反诘，就是借着对方的话反问回去，让其无法回答，正所谓“以其人之道还治其人之身”，用对方的话去拒绝对方，效果自然出色。

例如：在酒席间，男同事甲一时兴起，说道：“对了，我讲一个笑话给你们听……”说着说着，便眉飞色舞地讲起了庸俗露骨的情色笑话。身边的女同事自然听得很不愉快，此时可采取反诘法拒绝骚扰，可以这样说：“看你说得那么津津有味，栩栩如生，莫非是你的亲身经历？”或说：“刚才讲的笑话很有趣，要不要录下来给你老婆听听？”

此话一出，当事者通常会自觉无趣，不敢再胡乱说话。

如果是在工作中遇到质疑、反对，甚至责难，同样也可以用这种方式，来狠狠地对这些令人不悦的麻烦说“不”。

某君为了让自己设计的建筑方案达到最佳视觉和实用效果，从初稿完成到交稿的前一天晚上为止，修改了不下十遍。于是有人便嘲笑他善变，一张图总是翻来覆去地修改，今天改这里，明天改那里，麻烦透了！对于这种指责，某君听了很不舒服，于是反诘道："法律条文都还经常改动呢！一张小小的设计图做点修改，又有何妨？"一句话让对方哑口无言。

又或如果有人不怀好意地说你比较迟钝，跟你说话简直就是对牛弹琴时，那么你可以这样反诘："对，我是听到牛在弹琴。"

我们在完成某个大项目，领到丰厚奖金的时候，常常会有人眼红地说一些酸溜溜的话，例如："不错啊！分了这么大个红包，是不是该请客了？"如果对方跟你关系普通，而且明明知道他这样说纯属心态问题，就没必要跟他客气了，你可以直接反诘道："是呀！要不要跟我一起做事啊？"这样的话不软不硬，恰如其分、有效地拒绝了对方的醋意，又从侧面告诫他：不要做事的时候躲到一边凉快，分钱的时候就眼红嫉妒。

反诘拒绝法是一种相对比较强硬的拒绝、反抗方法，如果使用得当，可以让我们迅速从不快的局面中脱身；但正因为它让人无从辩驳的特性，也很容易使我们陷入一逞口舌之快的误区，使彼此之间结下心结。因此在使用的时候，一定要区分情况，而且说话注意点到为止——让对方知道你的不快即可，切忌将拒绝升级为口水大战。

巧妙委婉的拒绝方法

在沟通艺术中有这样一种说法，叫做"多兜圈子，少碰钉子"。这种方法可以完全移植到拒绝的技巧中来。

何谓"多兜圈子"？其实就是指说话应当尽量婉转一些，不要硬生生地拒绝别人。听起来似乎跟之前所说的有些矛盾：既然要拒绝别人，最好直截了当、明确坚决，不要优柔寡断、欲语还休。既然如此，又怎么婉转得起来呢？

其实不然！如果把拒绝看做是一个让对方知难而退的钉子，那么婉转的话语则是一个将铁钉软化成为塑料钉的催化剂，有了这样一个被软化的钉子，既能够让对方明白自己的态度，又可以避免过分伤害到别人的自尊。

第20节：第三章说“不”的窍门(5)

那么怎样才能平衡“直接明确”和“委婉柔和”的关系呢？其实很简单，我们可以采用下面几种方法：

1?欲抑先扬法

当好友想拜托你作为中间人，去跟另一方说明某件事情的时候，如果你实在不愿意蹚这浑水，又不好以强硬的态度拒绝，可以先假意接受，然后再进一步否决。例如：“这件事如果让我去说也不是不行，只是我个人认为，如果我出面的话，事情会变得更加复杂，所以这件事最好还是由你亲自去说，会比较好一点……”

2?刻意拖延法

如果你知道对方的请求其实很急，必须马上处理，而他又没有告诉你这一点的时候，便可以采取拖延法，告诉他：“这件事没有问题，不过我这两天要出差，等回来之后就帮你处理。”或：“盖章？当然可以，不过现在印章不在我身上，等下周回公司之后再说好吗？”既然事情显然无法由你来完成，对方只得另谋他途。

3?提出条件法

这种方法的精髓在于，你告诉对方自己可以答应，但是必须附加某种条件，而这种条件又往往是对方无法实现的，凭借该条件，让对方知难而退。例如：母亲对儿子说：“我可以买遥控赛车给你，但这次考试你必须考一百分，否则免谈。”或上司告诉希望加薪的员工：“加薪没问题，不过你必须在一个月内把这个项目百分之百地执行好。”当然，采用这种拒绝方法需注意的是，如果对方一旦实现了我们提出的附加条件，我们应承的事情，也应尽力完成。因此如果你实在不愿意接受对方的请求，不妨将条件订得苛刻一些。

4?提供选择法

工作、生活当中，很多事情并不见得只有一种解决方法，正所谓“条条大路通罗马”，此路不通，我们当然可以选择另一条路。只是

对于那些心急如焚的人来说，他们往往只看到其中一条道路，如果我们觉得对方所选择的这条道路实在不妥，那么可以向他们提供另外一种自己可以帮得上忙的建议。例如：“你说的方法很难实现，我恐怕无能为力。不过我有另外一个建议，你不妨一试……”

提出的建议如果对方能接受，那么自然皆大欢喜，倘若对方不接受，仍旧坚持原来的方案，那么你无法帮忙也在情理之中，拒绝起来便是有理有据，顺理成章了。

5?装傻回避法

避实就虚，避重就轻是委婉拒绝的窍门。假设宴会上，对方找到你，请你帮他去找另一个人说项，而你又实在不想去，此时便大可装傻道：“他在哪里？我怎么没看到？”然后不要等他给你指明方向，立刻将话题转到别的地方去：“今天宴会办得真不错，那边好像有什么活动，我过去看看，你自己逛逛吧！”说完马上走开，避免对方纠缠，这样既最大程度地保留了对方的面子，也拒绝了对方的请求。

6?肢体拒绝法

除了上面所说的几种方法之外，还有一种最简单有效，而且通行全宇宙的拒绝方法——沉默。就是当对方把事情讲出来之后，你什么话也不用说，只需默默地摇摇头即可。如果上面几种委婉的拒绝法并不适合你所处的情况时，那就可以采取这种方法了。虽然方法柔和而且什么话也没说，但是一切尽在不言中，透过摇头的动作，你的意图其实已经明确地传达给对方了。

找借口也是一门艺术

我们可以把所有的沟通活动都看做是一种说服：赞美是说服对方相信他们自己很棒；批评是说服对方相信他们自己的缺点；交流是用自己的观点去说服对方……拒绝当然也是一种说服——说服对方相信自己不得不表示拒绝，说服对方放弃试图继续劝说你帮助的努力。

既然要说服对方，那么就必须有一个合理、充分的理由。如果理由不充分，甚至没有理由，那么无论沟通技巧多么高超，都无法让被

拒绝者信服。

一般情况下，在拒绝别人的请托时，我们只需把真正的原因说出来就可以了，例如："我要把明天的会议报告赶出来，没时间帮你。""我对这件事情一窍不通，帮不上你的忙。"……这样的理由诚恳、真实，足以让请托者放弃对你继续抱着期望。但是问题来了，有时候我们拒绝别人的真正理由并不见得能够让对方信服，又或一旦说出来，可能会让双方陷入尴尬的境地。例如：某女孩拒绝了一个男孩的追求，原因是男孩的长相实在太抱歉了，令她无法接受。如果对方对简单的拒绝不死心，问及原因，女孩难道要把真实的想法一五一十地说出来吗？当然不行！

第21节：第三章说“不”的窍门(6)

很多时候，为了维护双方的关系或对方的颜面，我们即使选择说“不”，也要慎重地想想自己的拒绝理由是否充分、是否能够让对方坦然接受。通常，显而易见的客观条件，如工作忙碌、身体状况欠佳等理由，以及明确的价值观评判，如道德底线等理由，是可以明确告知对方的。但如果是一些主观的因素，例如：对于美丑的评判，或毫无原因就是不想帮忙等理由，说出来不仅不能让对方信服，反而会破坏双方的交情。因此若我们的拒绝原因属于后者，那么就需要一个恰当的借口来充当“挡箭牌”了。

找借口时，最好能遵守下面三个原则，这样能让我们的“借口”看起来更像“理由”，更能让对方信服。

1?从客观角度或个人价值观入手

正如上面所说，出于客观的外在条件或个人价值观差异的理由更能够让人接受，因为对于该条件，双方都看得很清楚，对方自然可以表示理解。例如：对于前面提到的那个女孩，如果她想拒绝男孩的追求的话，她可以选择这样的借口：

(1)我们还小，不适合谈恋爱！

(2)将来工作的时候可能会分居两地，很不方便。这件事还是以后再说吧！

(3)我想找个比自己大三至五岁的男朋友或我想找个事业有成的男朋友，你不适合。

2?选择借口时一定要具体

通常我们最常用、也最有说服力的借口就是自己工作繁忙、没空。因为别人对于你的工作情况不甚了解，因此对于这个理由或许没有办法反驳。不过由于这种借口用得过于泛滥，所以无论是真是假，都会给人找借口的感觉。找借口的艺术，就是要选择比较具体一点的借口，例如：“我后天要去南部出差，不能陪你去。”或“我明天约了

×××谈生意，然后要带他去施工现场看看，大概要到晚上才能回来……”借口具体一点，就会让人相信真有其事，说服力自然也比简单的“我很忙”要强得多。

3?借口求精不求多，一个就够

英国心理学家萨盖提出一个著名的“钟表定律”——当我们拥有一只手表的时候，可以很容易地知道确定的时间；但是当我们拥有多只手表的时候，这种确定性便随之降低。手表越多，越不敢确定当前的时间。“钟表定律”揭示了一个事实：观点越多，越不知道真理在哪里。

拒绝的借口也是如此，当你说出一个借口时，已经足以说服对方放弃努力；但如果你为了增强说服力而增加借口，反而会令人感觉你是心虚、做作，从而丧失前面所说的借口的作用。

雄辩是银，沉默是金

经常关注影视剧新闻的人肯定对这样的场景再熟悉不过了——某位明星被曝光与另一明星或社会名流拍拖，一时之间，娱乐圈中掀起轩然大波，各家媒体纷纷想尽办法前去挖掘事件内幕。但是在面对记者们的疯狂追问时，当事人却泰然自若，三缄其口，经纪公司也保持沉默，对此表示一无所知。于是几周甚至几天之后，此娱乐大事件便不了了之了。显然地，沉默是明星们拒绝绯闻的最佳方法。

在我们的生活、工作当中，如果遇到某些不愿牵扯进去的事情，利用沉默来表达抗拒，其实也不失为一种好方法。

“不”字，对于被拒绝的一方来说，意味着完成某件事情的希望又少了几分，如果他十分渴望实现自己的目标，必定会想方设法用自己的理由来说服你不要拒绝。尽管我们可以告诉他恰当的理由、给他指明另外的道路，如果对方仍旧死不放手，依然不愿就这样被你拒绝，那么势必会与你展开争论。无论争论的结果怎样，对说“不”的一方来说，都是有弊而无利的。因为即使通过讨论、争执，最终得到的共识依旧是拒绝，你终究已经浪费了大量精力在这件事上，这与我们躲避

不必要的麻烦，完成应该做的事情的原则不符。而且如果我们稍微心软一些，在对方咄咄逼人的攻势之下，不慎掉入不得不接受的陷阱，那可就亏大了！

例如：当某位银行业务员向你推销他们发行的信用卡时，如果你对此没有兴趣，表示拒绝的回答是："对不起，我已经办了好几张卡了，所以不需要。"那么对方则可能抓住你回答中的弱点进行反击："是吗？那您每天带着好几张卡出门，一定觉得很不方便吧！"

第22节：第三章说“不”的窍门(7)

“还好啦！”你的回答通常会是这样，而这就让推销员更有机会深入话题，“其实您完全可以把这些卡丢掉，因为只要您办了我们银行新推出的信用卡，只需要一张就能够走遍全国，甚至在全球八百四十五个城市都可以随时享受我们优质的服务。因为这个月是推广月，现在办的话还可以享受免年费的优惠以及赠品……”

怎么办？原本是想拒绝对方，却因为对方语言功夫的厉害而拒绝失败。更有意思的是，自己拒绝的理由，反而为他进一步推广自己的产品做了铺垫。无论最终我们是否办了他们银行的信用卡，被对方打扰到已经是无法挽回的事实。

如果你觉得有求于己的人是辩论高手，或自己不够狠，很可能随时动摇，那么最好的应付方法就是以沉默的态度来拒绝对方。因为没有了回应，再厉害的人也无法抓住语言中的弱点来顺势进攻。

当你遇到类似上述的情况，或在购物时，任凭对方舌灿莲花吹嘘他的产品，我们都不予理会，在这种缺乏反应的状态下，不消几分钟，对方的语言就已经接近匮乏。而且由于得不到预期中的响应，他们的气势和信心也会逐渐降低，直到彻底放弃。这就是“以不变应万变”。

不过，沉默的拒绝并不是万灵丹，如果对方的行为、语言的目的就是要让你沉默，如果这时你恰巧沉默以对，反而会助长对方的气势。例如：当有人侵犯你的正当权益，如性骚扰、冷暴力、无端克扣以及欺压等，对方当然希望你不要有所反应。这时沉默的拒绝便不再有效，正确的做法是尽一切努力让对方明白自己对此相当不满，而且会采取自我保护手段，进行坚决抵抗。至于遇到这类情形时的拒绝方法，本书后文会有详解。

幽默感胜于一切

被拒绝的确不是件好受的事，原本满怀期待，却被一个“不”字硬生生地挡了回来，多么令人沮丧！不过若能够巧妙地运用一件秘密武器，那么即使是被拒绝的人，也可能会笑着离开。这件秘密武器就是——幽默！

漂亮美眉的魅力总是无比巨大，她们经常会遇到男士们的搭讪或示爱，面对这种情况，如果选择一般的拒绝方式，总会显得女方太古板，不够可爱。而且对大多数男士来说，要跟一个素昧平生的女孩搭讪，也是需要极大的勇气的，这时女孩如果采取硬生生的拒绝，对方在面子上多少会有些挂不住。此刻若能发挥一点幽默感，则会让美眉们的拒绝也显得异常可爱，让谈话在轻松的气氛中结束。

若你不信，不妨做个比较：

情景一：餐厅中，美眉独自在用餐，一位帅哥走上前来，问道：“请问这个位子是空着的吗？”

回答A：“不，这里有人了。”或“抱歉，我想一个人用餐”。

回答B：“是的，而且当你坐下之后，我这个位子也会空出来。”

情景二：酒吧中，帅哥找美眉搭讪：“请问我可以请你喝一杯吗？”

回答A：“不用了，谢谢！”

回答B：“如果你折现的话我会更高兴。”

情景三：某帅哥找到自己心仪已久的美眉示爱：“我发誓我会用实际行动让你快乐！”

回答A：“不好意思，我已经有男朋友了。”

回答B：“真的？你是说你现在就要离开？”

上述三种情景的回答当中，显然回答B更好，因为它舍弃了冷冰冰的拒绝，而采用幽默的方式告诉对方自己的想法。这样的拒绝方式，最大程度地减少了被拒绝一方所受到的伤害，让对方在说说笑笑中坦然离去。

在拒绝的五大原则中，前文提到过，拒绝他人是为了自己的利益考量；但在维护自己权利的同时，也应当尽量照顾到对方的情绪，在让他明白我方态度的同时，尽量避免伤害彼此的颜面与感情。也许这对只见几次面就不再交往的人意义不大，但如果是在工作职场中就要特别注意了。试想如果因为拒绝的态度不当，在一些非原则性的小事上过于严厉，自然会让对方心中极度不快，进而可能产生怨怼心理。对这种每天都要见面的人来说，如果关系处僵了，则会对自己的工作产生某种程度的不良影响。

第23节：第三章说“不”的窍门(8)

因此当你在办公室里遇到必须拒绝别人的情况时，适度发挥幽默感，是十分必要的。

有一次，晓晴在办公室里不小心将可乐打翻了，为了避免引来蟑螂，于是连忙开始打理清扫。不过可乐已经渗入地毯里，清理起来十分麻烦，当时同事震宇正好从她身旁经过，于是她便请震宇帮忙一起打扫。可是这时震宇有事分不开身，于是便说：“放心！东方蟑螂不喜欢洋快餐。你先大致打扫一下，等我忙完这件事情就来帮你。”

一句话说得晓晴笑了起来，毫不介意震宇对自己的拒绝，开始自己清理起地面。或许等震宇忙完的时候，晓晴早已经将地毯清理干净了，不过因为他的幽默，轻松地化解了晓晴被拒绝的尴尬。反之，如果震宇很公式化地说：“不好意思，我正在忙，分不开身。”晓晴心里可能会觉得不舒服，认为他连这点小忙都不肯帮，实在有失绅士风度，对他的好感也会降低不少。

幽默是智慧的象征，它能让人感到快乐，而快乐的气氛是超强的润滑剂，对沟通来说至关重要。因此如果我们能够充分发挥幽默感，在谈笑之间对别人说“不”，不仅气氛轻松，也能顺利达到拒绝的目的，这对双方来说，都是最好的结果。

现在的关键在于，如何让自己变得机智幽默，能够在必要时说出足以让人会心一笑的话。如果你自认幽默感稍嫌欠缺的话，不妨试试下面的建议。

1?端正心态

良好的心态比什么都重要。有了它，你就会快乐地面对任何事情。心态端正了，幽默感自然灵光、充裕了起来。

2?多看些幽默的书籍、电视

培养幽默感的最佳方法就是欣赏别人的幽默。正所谓“熟读唐诗三百首，不会做诗也会吟”。见得多，听得多了，骨子里的幽默感自然也

就多了。

3?多从不同角度去思考

一位幽默大师曾说过：“所谓幽默就是别人看见了头，而你看见了屁股。”从不同的角度去看待问题，幽默感就会出现，例如:对方抱怨一筒卷纸的品质过于粗糙，如果你摒弃正常思维，把卷纸当做砂纸看待，幽默的回答就出现了，你可以对抱怨者说：“如果你不介意，可以卖给我当砂纸。”

4?不要过于拘束

幽默感随时都可能出现，但是如果不敢表现出来，幽默感出现的频率就会逐渐降低。当你觉得自己应该幽上一默的时候，不要拘泥，大胆地表现出来。要知道，幽默总会带给人惊喜！

你的幽默感有多强?

1?你认为自己是哪一种性格?

A?外向B?内向

2?面对镜子，你有时会不由自主地扮扮鬼脸?

A?会B?从来不会

3?你不喜欢受到约束?

A?是B?不是

4?周遭的人喜欢跟你在一起，因为你让他们感到快乐?

A?是B?不是

5?你对于笑话、幽默故事的记忆力超强?

A?是B?不是

6?随意涂鸦的时候，你所画的曲线明显多于直线或折线?

A?是B?不是

7?相较于老虎之类凶猛的动物，你更喜欢猩猩或猴子?

A?是B?不是

8?看电影的时候，你较喜欢哪一种情节?

A?快节奏B?慢节奏

9?你喜欢跟别人开玩笑?

A?是B?不是

10?照片上的你pose很丰富?

A?是B?不是，跟平时生活没什么两样

【计分方法】

选A：1分；选B：0分。

【结果分析】

8至10分：你的幽默感超强，足以让大部分人即使被你拒绝，仍旧喜欢你。

4至7分：你的幽默感属于中等，偶尔会有点小幽默。不用担心，大胆表现出来，即使是超冷的笑话，也可以让你的幽默感快速提升。

0至3分：很遗憾，你过于严肃的性格让你在拒绝他人的时候，总会令其有些不快。当然幽默感并非一朝一夕就能提升的，不过只要愿意尝试，你也可以成为受人欢迎的幽默大师。

找对时机的技巧

正确的时间说出正确的话，可以发挥事半功倍的效果；但若在正确的时间说错话，或正确的话却在错误的时间说出来，都只能落得事倍功半的后果。拒绝是个很敏感的话题，我们如果无法找对恰当的时间和地点，就会让拒绝的效果大打折扣。因此当我们决定拒绝对方时，一定要注意时间和地点的选择。

第24节：第三章说“不”的窍门(9)

一般来说，拒绝的时机应该把握下面两点原则：

原则一：不在第三者面前拒绝对方

被拒绝通常是件令人感到没面子的事情，如果当事人在被拒绝的时候，周遭还有很多不相干的人，眼睁睁地看着他碰钉子，这更会令其光火，甚至恼羞成怒。为了维护自己的面子，他可能会冲着你翻脸，或死缠烂打，不达目的誓不罢休。因此当我们不得不对某人说“不”的时候，最好能够选择没有其他闲杂人等的场合私下交谈，尽可能为对方保留颜面。虽然被拒绝，可是没有别人在场，对方较能欣然接受。如果当时的情况不便离开，那么不妨在对方提出要求之后，暂时不做回答，待情况允许时，再带他到会议室或楼梯间等没有其他人的地方再做拒绝。

原则二：拒绝应当及时

经理把项目方案汇报给董事会之后，受到董事们一致的赞许。为了表示庆祝，经理决定请部门全体员工出去吃饭，做出这份方案的最大功臣欣蕾，自然是聚会不可或缺的灵魂人物，她第一个接到经理的邀请函。

经理要举办庆功宴，欣蕾当然高兴，但是欣蕾当天晚上已经有了约会，她本想拒绝经理，但是见经理兴冲冲的样子，她觉得若是不答应，会很扫兴，于是她并没有及时回答，而是说等下班再说。

经理还以为欣蕾是因为腼腆而不好意思直接答应，于是兀自高高兴兴地安排起晚上的聚会，同时也邀请了部门其他同仁。但是等到临下班，一切都准备妥当了，欣蕾却突然告诉经理晚上另外有约，不能参加聚会。这迟来的拒绝顿时使经理措手不及，为了促进同仁和管理阶层之间的互动，他甚至邀请了几位高层主管一起来助兴……这下子灵魂人物不能出席，聚会自然失去了原来的意义。

如果欣蕾能够及时拒绝经理的邀请，告诉经理晚上已经有约，经理绝对可以把聚会时间调整到第二天或周休日。但正由于欣蕾的拖拉，让事情变得更加复杂，也让经理和欣蕾都陷入尴尬的境地。即使欣蕾勉为其难放弃了另一边的约会，也不会让经理的心情好受。

当然，在现实生活中遇到的拒绝情况大小、性质各不相同，因此你在选择时机的时候，应当在遵循上述两点原则的基础上，视实际情况做些变化、调整。

例如：当我们受到性骚扰或无理对待时，这时的拒绝就不一定选在人少的地方了。因为对方心里明白他们进行的是恶意侵害，如果你仅仅只是在私下里拒绝他，并不一定能够收到良好的效果。遇有类似情况，我们可以先在私底下进行拒绝或严正警告，如果对方还是一意孤行，没有停止恶意侵害的话，那么就没什么好犹豫的了，即使是在大庭广众之下，也可以大声地告诉对方你的回应："不！"往往在这种情况下可以争取周围人的支持，集体影响对无理侵害进行吓阻的力量也是巨大的。

当我们面对的事情比较严重或对方情绪较为激动的时候，如果立刻说出自己的拒绝，会给人草率、不负责任的感觉，可能瞬间激化彼此的对立。因此如果遇到上述情形，最好暂时拖延一下，待自己想好合适的借口，或对方情绪较稳定之后，再婉转地道出自己不能接受的原因。例如：女孩在面对男孩表白的时候，如果当场拒绝，势必会让对方难以接受，但也不能拖得太久，免得男方误认为女方是默许。正确的时机应该是表白后的三天左右，再予以拒绝，并且告知对方这是自己仔细思量过后的结果。

拒绝应有时效性

如果拒绝了别人一次之后，对方下次遇到同样的问题，还可能会找我们吗？几率显然很低。为什么呢？其实也很容易理解，毕竟已经遭受一次拒绝，如果再因为同样的原因去请别人帮忙，自然会有再次被拒绝的顾虑。因此与其第二次遭对方拒绝，还不如另谋他途好了。

这样虽然对作为拒绝一方的我们有某种好处，不必担心对方下次会再让自己为难，但如果我们这次拒绝是因为某些特殊原因，一旦这种原因消失，就不必再向对方说“不”，那么若只是采用一般的拒绝说法，也就意味着失去了下一次帮助对方的机会，同时也意味着我们从另外一个方面阻断了一条人际交往的道路。

第25节：第三章说“不”的窍门(10)

例如：老同学聚会的时候，如果你前两次都推说是因为有事不能参加，那么第三次你还指望他们继续邀请你吗？当然不会！因为在同学的心中，已经形成认为你不愿意参加聚会的印象，尽管当时你或许真的有事，可是他们并不明了。换句话说，你的一两次拒绝，其效果将会一直延续相当长的时间。如果你不对此做出解释，或主动邀约大家，可能他们这辈子都不会再约你参加聚会了。

拒绝应该是针对事情本身，而非针对个人。如果碰巧好几次都因为条件不允许而拒绝某人的请求，却不告诉他拒绝原因的时效性，就会让对方误会你是针对他而非针对事情，从而造成双方之间的嫌隙和疏远。

人际交往尚且如此，若在工作上遇到类似事件，则可能造成更大麻烦。因为不当拒绝，可能令上司误会你是在逃避责任，或对自己能力的不确定。如果他今后不再安排什么任务给你，千万别沾沾自喜，以为自己走运了，因为公司永远不需要做不了大事的员工。长期以存在感超低的状态持续下去，不久就会被列入“留校察看”的行列。

所以若你某次说“不”，仅仅只是因为自己的时间安排不过来，或准备不够充分而不得不表示拒绝，那么就一定要在拒绝的同时暗示对方：我的拒绝原因是有时效性的。

例如：上司邀欣蕾去吃饭，她完全可以大大方方地拒绝，同时告知对方，自己很高兴收到邀请，只是因为事先有了重要约会，所以无法出席，下次遇到这样的聚会，一定不会缺席。如此一来，既解决了这次的难题，又为下次的接受邀约做好铺路，不至于因为一次说“不”，为以后的人际交往增添阻碍。

实战练习：暗示拒绝时效性的技巧

上司交给你一件十分紧急的设计任务，而你出于各种考虑觉得自己无法接受，同时又不愿因一次拒绝，被上司看做是逃避责任而遭受

冷落，那么就可以采取下面几个步骤，来向对方暗示此次拒绝具有时效性。

第一步：提示对方，类似的事情自己还是可以完成的。例如："其实这种项目交给我，基本上是没有问题的，像上次史温企业的VI系统我就处理得很好。"

第二步：告知对方自己能够做好工作的原因。例如："因为史温的案子最初就是我在接洽，而且我之前任职的公司就是他们的关系企业，所以我对于这类公司的经营方式、理念都很了解，才能顺利完成工作。"

第三步：讲清楚这次拒绝的根本原因。例如："但是您交代下来的这件案子我恐怕不能胜任，因为我对于麦克公司的情况了解得太少了，要想做到像史温那个项目一样成功，必须花费大量的时间去调查。"

第四步：暗示这次的拒绝有时效性。例如："这件事情按照如今的条件来说，的确很棘手，如果要保证项目的顺利和高品质，我恐怕不能胜任。不过您放心，如果下次我能从头开始参与一件新案子，我肯定会处理得比史温那个项目更好。"

第五步：上司找你，无非是为了解决问题，如果你有什么更好的建议，不妨说出来，这会增加对方对你的好感和信任度；下次有了困难，依然会先想到你。例如："麦克这件案子，乔明不是一直都有参与吗？虽然他刚进公司不久，不过领悟力很高，而且对客户的情况也比我们所有人都熟悉。不妨派他来做，我可以抽空从旁协助。"

坦率道歉要比花言巧语好

有这样一个故事，北风和太阳打赌，看谁能让路上的行人将身上的外套脱掉。北风率先上场，它使出浑身解数想把行人身上的衣服吹走。但是北风越凌厉，行人越是把外套紧紧地裹起来。北风没办法，便咬牙切齿地退下场来。轮到太阳上场了，它开始散发自己的光和热，行人觉得越来越热，于是不得不将外套脱了下来。

这个故事的寓意其实很简单，就是告诉我们，强力的手段不见得能使人屈服，反倒是温暖的言语才能打动人心；而赞美无疑就是温暖言语的最佳典范。

每个人都喜欢听到赞美的语言，这是毋庸置疑的事实。因此在人与人的沟通交往中，若能适当运用赞美的语言，就仿佛在人际关系中增添了润滑剂一般，可以让我们的人际关系变得更加和谐。

第26节：第三章说“不”的窍门(11)

只不过赞美的语言虽好，却如同糖一般，适度添加可以提味，多了就会让人觉得腻。尤其是在拒绝别人的时候，如果一味讨好对方，不切实际地运用赞美的语言，只会令人觉得我们花言巧语，用不诚恳的赞美打发对方。

舒茜接到一个新项目，但要完成这个项目，必须有一个懂得成本核算的人员一旁协助，以便在交方案给客户时能够提供初步的估价。舒茜想到了跟自己交情良好的子熏，于是便邀请她加入自己领导的新项目小组。

但是子熏手上已经堆了好几件案子，而且其中有一件还特别棘手，因此无法接受舒茜的邀请。不过她顾及自己和舒茜的交情，为了不让舒茜感到面子上过不去，于是便说道：“你这么有能耐，这点事情肯定难不倒你，我就不用出面了吧！况且我手上还有很多案子未完成，新项目你一个人绝对搞得定！”

虽然子熏话里的意思是在夸奖舒茜能干，同时表达自己拒绝的意思，但是在舒茜听来，心里却十分不舒服：“我怎样有能耐了？你不知道我不懂会计核算吗？你这话好像是在讽刺我，我到底哪里得罪你了？”

赞美是把双刃刀，子熏期望用赞美的话来缓解对方遭受拒绝的情绪的想法固然很好，但若使用不当，就会令人觉得你是在花言巧语，拒绝一旦缺乏诚意，反而会使事情变得更糟。

对于那些不太擅长赞美辞令的人来说，拒绝别人时，与其给人造成花言巧语的错觉，倒不如大大方方地表示歉意，开诚布公地说明原因，效果可能更好一些。

例如：子熏如果实在无法加入舒茜的团队，不妨这样回答：“舒茜，真的很感谢你邀请我加入，不过最近我手上的工作任务很重，百

盈超市的项目也处于验收阶段，许多资料要核算，有点忙不过来。所以很抱歉，我目前恐怕无法加入。”

当然，只是这样说还是不够的，记得上一节的内容吗？没错！我们还要暗示对方自己的拒绝仅仅针对这一次，因此子熏应当再补充一句：“下次如果我手上的工作松一点，我一定会加入你的项目小组！”坦诚道歉，显然要比不切实际的赞美更加真诚，更容易让对方接受。

赞美的诀窍虽然在说“不”的时候更应当谨慎使用赞美的话语，但不可否认，赞美的确是人际关系中绝佳的润滑剂。因此恰当掌握赞美的技巧，并且适度运用，一定可以为你的人际关系加分。

技巧1：学会观察

善于观察对方，才能找到合适的赞美词汇。如文中的子熏，如果她平日能够对同事的观察更仔细一些，就不会不知道会计核算不是舒茜的强项，自然也就不会将马屁拍到马腿上了。

技巧2：赞美应当有具体目标

同样是对女同事的赞美，一句“你真漂亮！”和“你的皮肤好白皙啊！”明显感觉后者更真诚一些。如果你能把赞美的目标细致到诸如衣着、气质、工作成绩之上，那么这样的赞美显然更易让人接受。

技巧3：假借他人名义赞美

如果你听到有第三者夸奖自己，心情往往会比听到对方直接夸奖更为高兴。因为这意味着你在周遭人中的口碑很好。相同的，当你在夸奖、赞美别人时，若能假借第三者之名，效果自然更好。

技巧4：不要一味赞同

我们说话时，如果周围的人一直点头称是，从来不表示反对意见，这样的说话只会令我们感到厌烦。因为很明显，他们在讨好自己。同样的，当你在赞美别人时，若能适当地指出一些小缺陷，或提出一些小建议，会让人感到更加真诚。例如：“你这件衣服实在太漂亮了，如果配上你那条绿色长裤，就更完美了。”

技巧5：赞美要分场合

若你在一群女人当中单独夸奖某一位女人漂亮时，就会招致其他女人的不悦——这里只有她漂亮？难道我们都是丑八怪？同理，若你在办公室当众赞美某位同仁工作勤奋，成绩斐然，则可能激发其他同仁不满的情绪。因此，话前多思考，找对时机尤为重要。如果你觉得自己的功力还没有达到较高境界，那么不妨将赞美的话语放在私下交谈的场合再说，这是万无一失的方法！

第27节：第三章说“不”的窍门(12)

有不少人问：如何拒绝他人？在什么情况下可以拒绝别人？怎样做才能使自己不做违心的事，而又不影响友谊呢？拒绝的艺术，这的确是人际交往中的一个至关重要的问题。一般来说下列情况应考虑拒绝：

1?违背自己做人的原则。

2?不符合自己的兴趣爱好。

3?影响正常的工作状态。

4?违背自己的价值观念。

5?可能陷入关系网。

6?有损自己的人格。

7?助长虚荣心。

8?庸俗的交易。

9?违法犯罪的行为。

习惯于中庸之道的中国人，在拒绝别人时很容易产生一些心理障碍，这是传统观念的影响，同时，也与当今社会某些从众心理有关。不敢和不善于拒绝别人的人，实际往往得戴着“假面具”生活，不仅活得很累，而又丢失了自我，事后常常后悔不已；但又因为难于摆脱这种“无力拒绝症”，而自责、自卑。其实，学会拒绝的艺术并不困难，下面这些方法是常用的：

谢绝法：对不起，谢谢，这样做可能不合适。

婉拒法：哦，是这样，可是我还没有想好，考虑一下再说吧。

不卑不亢法：哦，我明白了，可是你最好找对这件事更感兴趣的人吧，好吗？

幽默法：啊！对不起，今天我还有事，只好当逃兵了。

无言法：运用摆手、摇头、耸肩、皱眉、转身等身体语言和否定的表情来表示自己拒绝的态度。

缓冲法：哦，我再和朋友商量一下，你也再想想，过几天再决定好吗?

回避法：今天咱们先不谈这个，还是说说你关心的另一件事吧……

严词拒绝法：这可不行，我已经想好了，你不用再费口舌了！

补偿法：真对不起，这件事我实在爱莫能助了，不过，我可帮你做另一件事！

借力法：你问问他，他可以作证，我从来都干不了这种事！

自护法：你为我想想，我怎么能去做没把握的事？你让我出洋相啊。

学会拒绝的艺术，既可减少许多心理上的紧张和压力，又可表现出人格的独特性，也不至于使自己在人际交往中陷于被动，生活就会变得轻松、潇洒些。

第28节：第四章上下级间的拒绝艺术(1)

第四章上下级间的拒绝艺术

了解了说“不”的心理建设和基础要诀，并不等于掌握了拒绝的全部精髓。因为语言是灵活多变的，不同的情况下，需用不同的技巧去拒绝对方。因此从本章开始，我们会根据工作中的三种不同状态——上司和下属、同事之间及面对客户这三个范畴来详细探讨适当的拒绝技巧。让你可以在职场中无往不利、游刃有余，想说“不”的时候，就能够轻而易举地说出来。

第四章上下级间的拒绝艺术

没有不犯错的上司

当你在工作中与上司发生意见分歧时，有几个人敢直言不讳，大胆地对上司说“不”？真正能够做到的人恐怕不多。事实上，根据一项民意调查显示，当遇到这种情况的时候，只有百分之三十一点七的人能够做到。换句话说，敢跟上司说“不”的人不到三分之一。

出现这种情况，自然也在情理之中，毕竟上司是自己的衣食父母，端他们的饭碗，当然得顺着他们的意思。若是不小心惹毛了他们，自己在公司还能有什么好下场？

听从上司安排固然是好事，但即使再睿智的人，也总有犯错的时候。而且有不少企业老板跟暴君没两样，他们似乎总以为难下属为乐。因此，如果你觉得老板在决策上出现了重大错误，所交代下来的任务并不合适，那么毫无疑问，你应该挺起胸膛，大声地跟老板说“不”！

当然，由于上下级的利害关系，决定了你不可能直截了当地拒绝老板、上司的要求。不过不用担心，下面几个技巧就是要帮助你学会如何旁敲侧击地解决类似问题。

棘手情况一：老板完全沉迷于自己的权势之中，总是看到谁，就把手头上的事情交给他做，而完全不顾企业管理的基本原则——把正

确的人放在正确的位置上。当你不幸正好出现在他眼前，被交代的任务又无法完成时，你该如何做?

推荐回答："我的特长是后勤管理和物流控制，如果您让我做前期策划，我当然十分乐意去学习。只是这样恐怕会占用一定的时间，影响项目的整体运作效率。所以我还是建议您派士弘去做这份项目，而我继续在自己擅长的领域全力配合。"

强调自己的长处和短处，通过这种暗示，告诉上司应当根据每位员工的特长选择合适的人选，保证项目的执行效率。

棘手情况二：老板脾气暴躁，遇到一点不顺心的事，就不分青红皂白地乱骂一通，而这次你不幸成为他的出气筒。默默忍耐只会让以后的日子更加不好过，此时又该如何拒绝上司的胡乱发飙呢?

推荐回答："老板，我很理解您现在的心情。说实话，遇到这种情况，我心里也十分难过。不过当务之急是尽快修正资料，赶上项目进度。我不认为大吼大叫对此会有任何帮助。"

如果老板仍旧没有省悟，你不妨更加强硬一些："您这种大吼大叫的行为已经分散了我们的注意力，现在应该把注意力集中在效率上。如果您有什么意见或建议，不妨换种心平气和的方式告诉我，我好按照您的意思去做。"

向老板指明眼前当务之急是什么，聪明的老板或上司自然不会再把时间浪费在无聊的情绪发泄上。

棘手情况三：老板要你加入某个自己相当满意的项目小组，但是你发现这个小组对于客户项目的了解并不深入，而且成本核算太过于乐观。事实上，你已经知道其中有很大的问题，如果自己加入，只会替别人背黑锅。遇到这种情况，必须及时拒绝。

推荐回答："老板，很感谢您的信任，让我加入这样一个重要的项目小组。不过根据我从业十二年的经验来看，这个项目的成本核算过于乐观。并非我对会计的水平有什么质疑，只是我觉得客户方面可能有所隐瞒。如果能够更加详细地了解对方公司的具体情况，再根据资

料重新核算，这个项目做起来就会有更大的把握。”总之，你的意见已经明确地说了出来，如果老板仍不同意你的要求，那么不要犹豫，明确地告诉他，你不想跟着这个项目白白送死。如果老板够重视你，他自然会慎重考虑你的建议。

纠正上司错误的原则或许你已经发现，在上述的推荐回答当中，似乎都有些共同处。没错！这就是在拒绝、纠正上司错误时，我们应当掌握的原则。拒绝要诚恳、直接，不要拐弯抹角。

在陈述理由的时候，一定要以公司为主，表现出你的拒绝完全是出于工作考虑。

尽可能避免使用“不能”、“没有道理”、“不愿意”、“能力不足”等显示我们软弱无能的负面字眼。

拒绝之后尽量给出建设性意见，替上司指出解决之道。

我的地盘，我来守

工作中经常会出现这种麻烦：原本是你一直在执行的项目，却在即将完成的时候被老板临阵易帅。于是，所有的辛苦都由你一人承担，而功劳则通通归入后来者名下。

又或，在你工作的时候，控制欲超强却什么也不懂的上司总是喜欢监督你，如同苍蝇一般在你头上盘旋、指手画脚，这里提点意见、那里给点补充，弄得□手忙脚乱，无所适从。等到结果好不容易做出来了，却乱了章法，完全无法交给客户。造成这种结果自然与上司无关，黑锅却是由你来背。如果运气好，客户满意，不用说，功劳还是归功于上司领导有方。

还有一种情况：原本你的工作就被排得满档，就连冲杯咖啡、上趟厕所的时间都得拿来思考工作上的问题。结果冲劲十足而且充满朝气的老板，不知是吃了人参还是喝了鸡汤，总是嫌你工作似乎太轻松，不时加点诸如打印、排版之类的杂务，一边让你措手不及，一边还美其名曰：压力便是动力……

无论遇到上述哪一种情况，你都只有一种选择——“NO!”毕竟每个人都有自己的本职工作，这个范围就是你个人的地盘，不能随意越界，更不能随便让人侵入。因此，对于那些随意侵犯自己地盘的人，除了拒绝，还是拒绝！

第29节：第四章上下级间的拒绝艺术(2)

如果遇到第一种情况，这是最为棘手的。因为老板授意他人接替你的位置，不劳而获、分享功劳，已经很明显是在剥削你所拥有的权利。因此面对这种情况，先听听上司的理由，倘若他的话完全说服不了自己，而且也确认接替者并不能给项目带来任何好处，那么作为该项目的负责人，你就应当严词拒绝："对不起，老板，我想张先生恐怕完全不能胜任目前的工作，因为一直都是我在服务该客户，所有项目细节全公司恐怕只有我一个人最清楚。如果您把我替换掉，可能无法满足客户的需求。"

此时如果老板还是一意孤行，你就可以下最后通牒："如果您执意换掉我，一切后果我概不负责。"然后撒手不管。倘若老板真的选错了人，把项目搞砸，他自然会求你回任。若是你有能力解决问题，最好还是尽力帮忙扭转局面，这样定会加重你作为公司栋梁的分量。不过，如果事情已经到了谁也没有十足把握收拾残局形势，不妨就袖手旁观，毕竟祸是老板惹出来的，让他吃点苦头也不为过。

有些上司为了掌握下属的工作进度，往往会对过程进行监控。但若监控过度，就会出现胡乱指挥的情形，令作为下属的你无法自由发挥，大大地束缚了你的创造力。上司这样的行为当然是错误的，因此你有必要加以拒绝。

若你不幸遇到第二种情况，解决的办法其实很简单，便是开诚布公地告诉上司你的看法："老板，在这个项目中，您给了我不少指导，真的让我获益良多。不过既然您已经指派我完成这份任务，就请您充分相信我的能力。如果您能给我一定的自由空间，我保证可以给您更大的惊喜。"

如果老板还值得你为他效力，那么他自然会赞同这种看法，尽量减少干涉；如果他仍旧执迷不悟，那么不妨考虑"换掉"这种无用的老板。

倘若你遇到的是那种活力充沛的热情上司，最好的方法就是这样跟他谈："老板，能不能请您稍微缓一缓再继续安排任务？即使是最优秀的员工，也需要休息！我可不想为了速度而牺牲工作品质。"

或者你可以采取更为婉转的回绝方式："老板，能不能请您告诉我，我是先做您安排的项目，还是先把明天开会的资料整理出来？"透过类似的提问，让他明白，应该区分工作的轻重缓急，免得盲目指挥，给下属工作带来不便。

无端加班？少来！

随着商业竞争的加剧，企业成本的压缩，员工们的工时早已从过去的"朝九晚五"升级为"朝九晚无"。如果现在谁还怀抱着希望找到一份待遇不错，每天工作八小时，周末双休外加年休假，且不用加班的工作，简直比找到一只恐龙还要困难。

由于工作压力不断增加，加班已成为现代上班族的家常便饭。这个现状看似无奈，但是你仍然能从中找到一些平衡之道，那就是拒绝无端的加班。

虽然工作免不了要加班，但是只要稍加分析，就会发现其实有很多时候，上司安排的加班任务并非是必要的。例如：明明下周一就可以搞定的项目，上司为了避免特殊状况发生，点名要你周末加班做完。又或是因为你家离公司较近，而且没有男（女）朋友，老板便想当然地觉得你的私事比较少，于是逢年过节，习惯性地召唤你来加班。

当然还有更可恶的情况，就是上司根本不管你有什么情况，每次都点名让你加班，仿佛专门跟你过不去。这就涉及上司的两种心态：一、你的确是他心目中最器重的人选，许多事情都必须交代给你，他才放心。二、你是个"软柿子"，不捏白不捏。

无论遇到上面哪一种状况，你都可以大胆地说"不"。因为无端的加班，不仅影响自己的正常生活，而且对工作毫无益处。

当你遇到明明周一就可以搞定，上司非要你周末来加班的情况时，你可以这样拒绝：“经理，这个周末我有事，真的不能来加班。不过您放心，所有的资料都已经备齐了，下周一下午我就可以把报告做完。客户周三才到，我还有一天半的时间可以复核审查，保证没有问题！”

上司通常不需要知道你的工作过程如何，而只想看到结果。如果你对他做了这样的保证，那么他当然不会再表示反对。不过请注意，你的这份承诺也就意味着给了他一个可以接受的最后期限，倘若下周一下班前你没有搞定报告，或即使做完，内容却十分糟糕，那么你将会失去上司的信任，届时恐怕永远都不需要加班了。

倘若上司是因为放心不下那个案子，而专门指定他最信赖的你接手，这也就意味着你必须在不影响他对你的信任的前提下表示拒绝。你可以这样说：“经理，我想现在加班意义不大，事实上周末我还有别的事情要做，而且手上的工作我已经有一个合理的排序。请看，这是我排好的加班计划，每一件案子是否需要加班，什么时候适合加班，我都写在上面了。请放心，您交代的事情，我即使不用加班，也可以准时完成。”

这样的拒绝，既让上司放心，也显示出你对工作的协调和掌控能力，足以为你的表现加分。

可是若你在上司眼中并不算优秀?工，而只是个私生活时间较少，可以随时拿来蹂躏的“软柿子”，那就请你直接告诉对方：“对不起，我今天恐怕无法加班。毕竟我也有自己的家人和朋友，需要有自己的生活空间。而且加班时数已经远远超过其他同事，因此我今天拒绝加班。”当然，如果事情非做不可，你也可以给自己找个替死鬼：“不过我知道，阿强这个月一次班都没有加过，而且最近他事情比较少，如果您真的要找人加班，我推荐阿强。”

不用担心强硬的态度会让上司不满，因为任何人都不会喜欢一个毫无骨气的员工。作为一个聪明的上司，如果他知道你不是个能够被

随意使唤的人，敢于保护自己的权益，他对你的好感反而会上升。而且更重要的是，你为他找来一个可以替代的人选，为他解决了问题，所以更加没有必要担心。

在拒绝加班任务的时候，应当掌握下面几个要点：

1?拒绝的时候，态度应当坚决，不给上司任何说服自己的机会。

2?拒绝时，应当强调加班对于工作的不良影响，而不是过分以私事为借口。

3?拒绝之后，应当提供解决方案，例如：找人代替或承诺完成时间。

本书精华已连载完毕，谢谢